

Oportunidade: Líder de Customer Success

Sobre a Empresa: Wed.Biz

A Wed.biz, startup de tecnologia, tornou-se a pioneira em oferecer serviços de automação de interações via Instagram, por meio do desenvolvimento de uma plataforma SAAS de assinatura, o Instaeasy. A Wed.biz tem como objetivo trazer inovação e criar oportunidades de conexão qualificada dos seus clientes com sua audiência. Especialista em estratégia digital, a Wed.biz possui uma jornada intensa, de persistência e de rapidez, haja visto que foi considerada pela WebSummit, maior evento de tecnologia do mundo, uma das startups que mais cresceram no mundo em 2018.

Além disto, sua cultura forte de alta performance, de ser diferente, de tornar as coisas incríveis, de dar liberdade e oportunidades aos seus funcionários, permitiu à Wed.Biz estar no ranking entre as 20 melhores empresas para se trabalhar no Brasil, na categoria PME, do ranking da Great Place to Work.

Desafio:

Buscamos um Líder de CS que tenha uma visão muito apurada da jornada do cliente e quais ações ele realiza com as nossas soluções. Estruturará e liderará a visão e a cultura do cliente no centro: conhecer suas dores e identificar causas raiz dos problemas que afetam o seu sucesso em suas missões. Indicar prioridades de melhorias de acordo com o que tem mais valor para o cliente, gerindo todas as etapas do relacionamento com ele. Elaborar métricas para monitoramento, identificação de Gaps e propor evolução constante. Deve conhecer bem das rotinas de atendimento e de vendas para fazer a interface com as ações de atendimento.

O que você vai fazer:

- Analisar as demandas dos clientes para tomar decisões estratégicas de quais os melhores recursos a serem usados e em quais momentos da jornada do cliente;
- Entender os perfis de cliente da empresa, ajudando a direcionar as estratégias de sucesso do produto;
- Fazer a ponte da perspectiva dos clientes com a experiência do produto para gerar insumos de evolução do produto;
- Viabilizar a concretização de uma jornada de sucesso para o cliente, sabendo monitorá-la em todas as etapas;
- Analisar os critérios de sucesso do cliente e se antecipar na resolução de possíveis problemas;
- Manter contato com o cliente com foco em estratégias de engajamento, de relacionamento e de conversão a mais produtos;
- Identificar gaps de atendimento/experiência a partir de feedbacks de clientes;
- Monitorar sistematicamente indicadores de resultados de vendas, de ciclo de vida, de engajamento e satisfação dos clientes;
- Elaborar relatórios de acompanhamento com foco em melhorias de fricções e gargalos;
- Priorizar quais são as ações mais relevantes para gerar valor ao cliente, acompanhar o *backlog*, cobrar áreas e verificar se o que foi entregue soluciona o problema;
- Atuação próxima as áreas de vendas, atendimento, marketing e produto para construção de melhorias;
- Acompanhar as tendências de mercado para contribuir com a inovação melhorias do atendimento ao cliente.

Experiência e Formação:

- Ensino Superior completo (Marketing, Comunicação, Administração e áreas correlatas);
- Vivência em interface com vendas, produtos, marketing, melhoria contínua, relacionamento;
- Conhecimento de indicadores de resultados e elaboração de relatórios;
- Organização, pensamento analítico, visão holística de processos;
- Deve ter estruturado ou participado da estruturação de uma área de Customer Success;
- Perfil proativo, empático para entender as necessidades das pessoas e áreas