

Agente de Atendimento

Missão do Cargo:

Responsável pelo atendimento aos cooperados, presencialmente ou por telefone, oferecendo suporte nas demandas da agência (serviços de caixa, atualização cadastral, caixa eletrônico, produtos e serviços dentre outros) e orientações sobre o portfólio do Sicoob. Apoiar a prospecção de novos cooperados e a negociação de produtos e serviços, visando a satisfação, fidelização e o cumprimento das metas estabelecidas.

Principais Responsabilidades:

- Promover atendimento de qualidade aos cooperados, auxiliando no uso de canais eletrônicos, mobile e demais serviços.
- Prestar suporte telefônico, orientando e solucionando demandas de forma ágil.
- Apoiar processos de abertura de contas, atualização cadastral, operações de crédito e serviços financeiros.
- Contribuir para o atingimento das metas da agência, ofertando produtos e serviços e apoiando a prospecção de novos cooperados.
- Auxiliar na elaboração de propostas comerciais, realizando consultas e análises prévias.
- Manter cadastros atualizados, garantindo agilidade nos processos de aprovação.
- Direcionar o atendimento, esclarecendo dúvidas e encaminhando demandas para os setores responsáveis.
- Incentivar e orientar o uso de canais digitais, promovendo autonomia do cooperado.
- Apoiar a regularização de débitos, realizando contatos e propondo alternativas de pagamento.
- Formalizar propostas de renegociação aprovadas, assegurando conformidade e qualidade na execução.

Requisitos:

- Desejável Ensino Superior Completo em Administração, Economia, Ciências Contábeis ou áreas correlatas.
- Desejável certificação ANBIMA CPA.
- Experiência com rotinas de caixa.
- Comunicação interpessoal, organização e planejamento.
- Conhecimento em Pacote Office (Word, Excel, PowerPoint e Outlook).

Diferenciais:

- Conhecimento em produtos e serviços financeiros.
- Experiência em cooperativa de crédito ou instituições financeiras.
- Técnicas de vendas e negociação.

