

**A Águas do Alto Minho, S.A. pretende recrutar
Técnico/a de Gestão de Clientes (M/F)**

Missão: Executar as atividades de prestação de esclarecimentos, pedido de informação, tratamento de solicitações e reclamações colocadas pelos clientes. Executar atividades de pagamentos e recebimentos de valores.

Formação académica: 12.º ano, preferencialmente técnico-profissional (nível III) em área relevante para a função.

Perfil técnico:

- Experiência profissional em áreas relevantes para a função (preferencial);
- Exercício de funções em entidades gestoras de abastecimento de água e saneamento de águas residuais (preferencial);
- Conhecimento do sistema de gestão comercial AQUAmatrix (preferencial);
- Domínio do Office, nomeadamente Excel, e outras ferramentas informáticas revelantes para a função;
- Disponibilidade para deslocações e flexibilidade de horário.
- Carta de Condução – categoria B;

Principais responsabilidades:

- Executar o tratamento dos pedidos de contratualização de serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais apresentadas por novos clientes;
- Apoiar na análise e identificação dos potenciais clientes provenientes de redes existentes, ampliação de redes, ações de fiscalização ou através da análise de dados dos clientes já registados;
- Executar ações de promoção da atividade em locais com novas/existentes redes de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais através de esclarecimentos diversos da população para a ligação em locais em que o serviço já se encontra disponível;
- Apoiar na gestão de conteúdos e informação aos clientes no site institucional em articulação com a Área de Comunicação e Imagem;
- Executar atividades na resolução das solicitações apresentadas pelos clientes através dos diversos canais de comunicação existentes (balcão digital, correio eletrónico, lojas de atendimento, site);
- Executar atividades de recolha e análise de informação para uma boa análise do ponto de situação

dos processos e monitorização de novos clientes;

- Executar atividades de pagamentos e recebimento de valores;
- Executar de forma geral atividades administrativas da Direção de Clientes no que se refere a comunicação com os clientes;
- Realizar, com zelo, dedicação e espírito de colaboração, todas as tarefas atribuídas e garantir a boa utilização e preservação dos meios de trabalho disponibilizados para exercício das atividades;
- Assegurar, sempre que necessário, o desempenho de outras funções e atividades, de acordo com orientações superiores.

Outros requisitos:

- Domínio de competências de comunicação e relacionamento interpessoal;
- Centralidade no cliente;
- Boa capacidade escrita para elaboração de respostas ao cliente;
- Rigor e sentido crítico na análise;
- Autonomia, nomeadamente para procura interna de resolução de problemas que possam estar a prolongar resposta ao cliente;
- Iniciativa e dinamismo.

Local de Trabalho:

Lojas de Atendimento a Clientes da Águas do Alto Minho.

Oferta

Excelente oportunidade de integração num grupo de referência com um projeto desafiante.

Enquadramento na tabela salarial da empresa.

As pessoas interessadas deverão enviar a sua candidatura, acompanhada de Curriculum Vitae detalhado, até sete dias após a publicação deste anúncio para o endereço de e-mail recrutamentos.adam@adp.pt com a referência **“Técnico/a de Gestão de Clientes (M/F) – (Ref.ª RE 07_2024 – TE_A)”**.