



## Assistente de Atendimento ao Cliente

### Direção de Clientes

A CMPEAE – EMPRESA DE ÁGUAS E ENERGIA DO MUNICÍPIO DO PORTO, E.M., pretende reforçar a sua equipa com a integração de um(a) Assistente de Atendimento ao Cliente, que terá como principais responsabilidades:

#### Responsabilidades:

- Efetuar atendimento ao cliente pela via telefónica, presencial e/ou digital com foco na sua satisfação;
- Realizar procedimentos associados à celebração de contratos e de rescisões contratuais;
- Realizar procedimentos de cobrança de valores;
- Assegurar a manutenção e atualização de dados de clientes e de contratos;
- Efetuar procedimentos de faturação, nomeadamente gestão de processos de correção e de acerto de faturação;
- Executar tarefas de BackOffice relativas à emissão/tratamento de correspondência, resposta a pedidos de informação/reclamações, análise de anomalias associadas ao processo de faturação e de cobrança, com identificação e resolução dos processos internos que dão origem às mesmas.

#### Requisitos:

- 12º ano de escolaridade;
- Experiência em atendimento ao cliente;
- Conhecimentos de inglês, escrito e falado (B1);
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- Capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal;
- Competências de organização, planeamento e gestão do tempo.

#### Oferecemos:

- Remuneração compatível com a função e experiência demonstrada;
- Integração num ambiente organizacional desafiante, numa equipa dinâmica e com projetos inovadores;
- Formação contínua no âmbito das funções e responsabilidades.

Deverá enviar o seu C.V. atualizado para o email [gpdesenvolvimento@aguasdoporto.pt](mailto:gpdesenvolvimento@aguasdoporto.pt), com a descrição no assunto “Assistente de Atendimento ao Cliente”.