



## AGENTE ATENDIMENTO PÓS-VENDAS

Somos especialistas em cruzeiros e distribuidores exclusivos no Brasil das companhias **Royal Caribbean, Celebrity Cruises e Azamara**. Também comercializamos marcas prestigiadas como **Silversea, Crystal, AmaWaterways, Uniworld, Australis, HX - Hurtigruten Expeditions, Swan Hellenic, Costa Cruzeiros, MSC Cruzeiros, Explora Journeys e The Ritz-Carlton Yacht Collection**.

Estamos em busca de talentos para compor nosso time de Operações:

### Principais Atribuições:

- **Atendimento Especializado:** Suporte B2B (agências) e B2C (clientes finais) no pós-venda, via e-mail e telefone;
- **Gestão de Ocorrências:** Análise e acompanhamento crítico de reclamações, solicitações de compensação e intercorrências (antes, durante ou após o cruzeiro);
- **Interface Internacional:** Mediação direta com as companhias marítimas para resolução de casos e tratativas específicas;
- **Follow-up:** Manter o cliente constantemente informado sobre o status e a evolução de suas solicitações.

### Perfil Desejado:

- Extrema organização e habilidade para gestão de prazos e processos;
- Capacidade analítica, de síntese e senso de urgência;
- Perfil colaborativo para trabalho em equipe.

### Requisitos e Qualificações:

- **Formação:** Ensino Superior ou Técnico em Turismo, Hotelaria ou Administração;
- **Idioma:** Inglês nível intermediário ou avançado (essencial para contato com as empresas parceiras)
- **Ferramentas:** Domínio do Pacote Office (Excel, PowerPoint e Word);
- **Experiência:** Vivência prévia no segmento de turismo, hotelaria ou atendimento ao cliente de alto padrão.

Envie seu currículo com **pretensão salarial** para [vagas@r11travel.com.br](mailto:vagas@r11travel.com.br), informando o título da vaga no assunto do e-mail

