

Processo Seletivo Veritas Time Comercial (CX)

VERITAS CONSULTORIA EMPRESARIAL

A Veritas é um hub de soluções empresariais que atua de forma estratégica em áreas como Societário, Compliance, Governança, Valuation, Propriedade Intelectual, M&A, Marketing e Planejamento Patrimonial. Nossa cultura é pautada na qualidade, conexão e desenvolvimento contínuo.

1. Disposições sobre a função para a prestação de serviços

Este processo seletivo tem como objetivo de contratar prestadores de serviço para comporem o time comercial da Veritas para a seguinte vaga:

1.1 Customer Experience

A prestação de serviços consistirá em atuar como ponto de contato com o cliente em toda sua jornada, desde o onboarding até o pós-venda, com foco em garantir uma experiência positiva, identificar gargalos e propor melhorias. A atuação é estratégica para a fidelização, retenção e expansão da base de clientes.

Número de vagas disponíveis: 4 (quatro) vagas

Remuneração: Fixos mensais + Comissão sobre venda gerada à partir das suas prospecções.

Responsabilidades:

1. Atuar como principal ponto de contato do cliente desde o onboarding até o pós-venda, garantindo clareza nas expectativas e satisfação contínua.
2. Mapear a jornada do cliente, identificando pontos críticos, gargalos e oportunidades de encantamento.
3. Coletar feedbacks via pesquisas (ex.: NPS - *Net Promoter Score*, CSAT - *Customer Satisfaction Score*), entrevistas e análise de tickets, e transformar essas informações em insights acionáveis.
4. Colaborar com equipes internas (vendas, produto, suporte) para implementar melhorias no uso do produto, processos e no atendimento.
5. Monitorar indicadores de performance (NPS - *Net Promoter Score*, churn - taxa de cancelamento de clientes, satisfação, uso, indicação) e gerar relatórios periódicos com insights para tomada de decisão.
6. Gerenciar escalonamentos e resolver conflitos, sempre com foco em retenção e fidelização.
7. Gerar oportunidade de upsell e cross sell.
8. Sugerir otimizações de processo, treinamentos e iniciativas para elevar a experiência dos clientes.

Requisitos obrigatórios:

1. Experiência comprovada em Customer Experience, Customer Success, suporte ou atendimento, preferencialmente em ambiente B2B.
2. Conhecimento básico em ferramentas do Google (exemplos: Docs; Sheets) ou Microsoft Office.
3. Vivência com ferramentas de CRM, coleta de feedbacks, e análise de métricas de satisfação (NPS - *Net Promoter Score*, CSAT - *Customer Satisfaction Score*).
4. Habilidade para mapear a jornada do cliente e transformar insights em ações.
5. Competência para estruturar relatórios e apresentações de resultados.
6. Disponibilidade para prestação de serviços como pessoa jurídica (PJ), com emissão de nota fiscal.

Diferenciais:

1. Experiência prévia na gestão de onboarding, renovação e upsell/cross-sell.
2. Conhecimento em metodologias de Customer Experience como Net Promoter Score e Customer Satisfaction Score.
3. Vivência com empresas de tecnologia, SaaS, consultorias ou startups B2B.
4. Experiência em mapeamento da jornada, benchmark da concorrência e otimização de fluxos de atendimento.

2. Cronograma do Processo Seletivo

O processo será composto por duas etapas, uma **atividade prática** de caráter eliminatório e, como segunda etapa, uma **entrevista técnica e comportamental** com o Head de Comercial, a Head de Pessoas e o CEO da Veritas.

Inscrição: A inscrição do processo seletivo será feita por meio do preenchimento do formulário a seguir <https://www.veritas.law/trabalhe-conosco>. A partir do preenchimento será enviado um e-mail com todas as informações necessárias para elaboração da primeira etapa.

2. Avaliação Prática

Nesta primeira etapa, os(as) candidatos(as) receberão por e-mail uma atividade simulada, elaborada com o objetivo de avaliar competências práticas diretamente relacionadas à rotina da função de Customer Experience. A proposta envolverá a simulação de atendimento a um cliente da Consultoria CVM Pessoa Física com intenção de migrar para Pessoa Jurídica, enfrentando desafios em sua jornada. O exercício inclui a identificação das dores do cliente, apresentação de soluções estratégicas e um repasse estruturado ao time comercial.

Objetivo da Etapa:

- Clareza na análise da jornada do cliente;
- Capacidade de empatia e priorização;
- Proatividade na resolução de problemas;
- Comunicação assertiva com stakeholders internos.

2.1 Estrutura da Atividade:

Simulação de Conversa com Cliente (Role-play) Grave um vídeo simulando uma conversa com o cliente com base no seguinte cenário:

Você está com o cliente de Consultoria CVM Pessoa física para identificar as dores e trazer soluções às dores do cliente (contexto, instrução do que deve ser abordado no vídeo) a partir de uma apresentação da empresa e de como podemos solucionar isso; critérios gerais de avaliação da etapa como um todo, simulação de briefing.

Forma de entrega: via link do vídeo em formulário próprio no site oficial do processo seletivo (<https://www.veritas.law/processo-seletivo>).

Passagem para o time comercial: Associado ao vídeo, você deverá fazer uma simulação de passagem para o time comercial identificando os pontos de upsell, de preferência por um documento com informações relevantes ao comercial para passagem (Por exemplo: justificativa e qual dor identificada).

Forma de entrega: via link do PDF em formulário próprio no site oficial do processo seletivo (<https://www.veritas.law/processo-seletivo>).

Critérios Avaliados Parte de simulação de vídeo:

- Clareza e organização das ideias.
- Postura e empatia.
- Entendimento do processo Veritas (PF → PJ).
- Proatividade e atitude consultiva.
- Alinhamento com a cultura e valores da Veritas.

Critérios Avaliados Parte Escrita:

- Clareza na leitura da jornada do cliente.
- Capacidade de análise crítica e empatia.
- Proatividade nas soluções propostas.
- Alinhamento com os pilares da experiência do cliente.
- Capacidade de síntese e comunicação verbal.
- Conexão com dados e *insights* do estudo.
- Raciocínio estratégico e colaborativo.
- Adequação da linguagem ao público interno (comercial).

3. Entrevista

Caso você seja selecionado para a próxima etapa, participará de uma entrevista com o Head de Comercial, a Head de Pessoas e o CEO da Veritas.

Comunicação: O(A) candidato(a) poderá obter informações referentes ao processo seletivo apenas pelo e-mail selecao@veritas.law.