



CUSTOMER SUCCESS Garantizar una experiencia excepcional en cada interacción con el cliente, desde el primer contacto hasta el seguimiento post-venta. Coordinar cotizaciones, pedidos y entregas, resolviendo necesidades con empatía y eficiencia para impulsar la satisfacción, fidelidad y oportunidades de crecimiento.

Responsabilidades

- **Atención al cliente a través de medios digitales y presenciales:** Serás el primer contacto que nuestros clientes potenciales tengan con Euclid. Resolverás sus dudas a través de Whatsapp, correo, formularios y el inbox de Meta, así como presencialmente en el showroom.
- **Creación y envío de cotizaciones y links de pago:** Algunos de nuestros clientes prefieren recibir una cotización previa antes de realizar su compra. Será tu responsabilidad entender sus necesidades para proponer y cotizar nuestros productos usando la información disponible en Hubspot y bases de datos.
- **Seguimiento de pedidos y coordinación con el área de producción:** Serás el enlace entre el cliente y el área de producción. Estarás al tanto de inventarios, tiempos producción, tiempos de entrega, tipos de envío, para poder comunicarlo con el cliente y mantenerlo al tanto.
- **Coordinación de entregas:** Serás el principal contacto con el cliente cuando definamos la fecha de entrega para sus productos. Coordinarás con el área de producción detalles específicos para cada entrega.
- **Seguimiento post-venta:** Serás responsable de monitorear las necesidades de nuestros clientes después de que hayan realizado su compra. Idearás estrategias de up-selling o cross-selling.
- **Resolución de tickets de servicio al cliente.** En coordinación con el área de producción gestionarás la resolución de comentarios o quejas de nuestros clientes. Coordinarás visitas de ser necesario, o aplicación de garantías.
- **Administrar el front-end del catálogo de productos de Shopify:** Serás responsable de actualizar información de los productos, proponer descuentos por temporalidad, organizar sesiones fotográficas, actualizar inventarios y otras actividades relacionadas al aspecto general de nuestro e-commerce.
- **Gestión de herramientas de CRM:** Gestionarás la relación con nuestros clientes a través de Hubspot, creando diferentes resultados como reportes de ventas, workflows de correos o plantillas de Whatsapp, formularios de captación de leads, etc.

Cualidades y habilidades requeridas

- Excelentes habilidades de comunicación
- Buen manejo del tiempo
- Independencia para resolver problemas
- Conocimiento en Canva, Hubspot, Notion o Shopify es un plus.
- Habilidad para manejar un nivel avanzado de paquetería básica de cómputo (Buscadores, paquetería Microsoft)
- Experiencia probada en áreas comerciales, como ventas, marketing, etc
- Comprensión profunda de métodos y análisis de investigación de mercado
- Excelente presentación personal
- Capaz de trabajar bajo presión y con plazos ajustados
- Capacidad de demostrar iniciativa y una mentalidad proactiva en el trabajo diario.
- Atención al detalle metódico, preciso y consistente
- Empatía con un ambiente creativo.

Por qué es posible que no sea el puesto ideal para ti

- Somos pequeños (~ 5 personas), así que, si te gustan empresas más establecidas, no será el momento adecuado, pero estarías ayudando a construir la cultura de nuestra empresa.
- Al ser un equipo pequeño, los proyectos y las prioridades pueden cambiar rápidamente.