

FICHA DE OCUPAÇÃO		
<b>EIXO: GESTÃO E NEGÓCIOS</b>		
<b>SEGMENTO: COMÉRCIO</b>		
<b>OCUPAÇÃO: ATENDENTE E-COMMERCE (ocupação sinônima de Profissional de serviço de atendimento ao cliente).</b> CBO: não identificada		
<b>SUBORDINAÇÃO:</b> Coordenador		
<b>NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 2</b>		
<b>FUNÇÕES PRINCIPAIS</b>	<b>PROSPECÇÃO TEMPORAL</b>	<b>INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES</b>
Atender clientes em loja virtual, por telefone, <i>chat</i> ou <i>e-mail</i> , para auxílio na finalização de pedidos ou em dúvidas gerais.	Curto prazo	Vendedor e Operador de telemarketing
Cadastrar produtos em <i>sites</i> e participar na elaboração de estratégias comerciais.	Médio prazo	Vendedor e Operador de telemarketing
<b>Conhecimentos/Temas de domínio</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questões jurídicas e pronta-solução do problema do cliente (Hora da verdade).</li> <li>• Código de Defesa do Consumidor.</li> <li>• Relacionamento com clientes.</li> <li>• Processo de comunicação.</li> </ul>		
<b>Mudanças nos fatores tecnológicos e organizativos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio de TI.</li> </ul>		
<b>Infraestrutura para o desenvolvimento das funções</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manualização das principais soluções.</li> </ul>		
<b>Novas demandas do mundo do trabalho, que implicam incremento na formação profissional</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior relacionamento e soluções práticas e rápidas em situações de risco ou <i>recall</i>.</li> </ul>		

### Considerações sobre a ocupação

Esta ocupação foi reconhecida pelo fórum como sinônima da ocupação Profissional de serviço de atendimento ao cliente.