نماینده مرکز تماس

بررسی شغل، مهارت ها، شایستگی ها و سوابق مورد نیاز



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



پاسخگویی به تماس‌های ورودی یا برقراری تماس‌های خروجی با مشتریان، هدف اصلی این شغل است.



- پاسخگویی به تماس‌های مشتریان.
- ثبت، بررسی و رسیدگی به شکایات مشتریان.
- ارائه اطلاعات محصولات و خدمات.
- پیگیری درخواست‌های مشتریان و اطلاع به مشتریان.
- مدیریت تماس‌های خروجی.
- پایبندی به استانداردهای عملکرد و دستورالعمل‌های شرکت برای ارائه خدمات با کیفیت.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ آشنایی و توانایی کار با سیستم‌های مدیریت مشتریان(CRM)
- ✓ تسلط بر نرم‌افزارهای اداری مانند Microsoft Office و ابزارهای مرتبط با تماس‌های تلفنی.
- ✓ دانش کافی از محصولات و خدمات شرکت برای پاسخگویی به سؤالات مشتریان.
- ✓ توانایی انجام مذاکرات تلفنی موثر برای حل مسائل یا فروش محصولات.
- ✓ تسلط بر زبان‌های مورد نیاز برای ارتباط با مشتریان.
- ✓ آشنایی با پروتکل‌های استاندارد تماس، مانند نحوه پاسخگویی، انتقال تماس‌ها و رعایت حریم خصوصی مشتریان.

نرم



- ✓ توانایی برقراری ارتباط مؤثر، واضح و حرفه‌ای با مشتریان از طریق تلفن و سایر کانال‌های ارتباطی.
- ✓ دارای حس همدلی و همدردی.
- ✓ توانایی مدیریت مؤثر زمان برای رسیدگی به حجم بالای تماس‌ها و وظایف.
- ✓ توانایی حفظ آرامش و تمرکز در شرایط پراسترس و مدیریت تماس‌های متعدد به طور همزمان.
- ✓ دقت در ثبت اطلاعات و رعایت دقیق دستورالعمل‌ها و فرآیندهای کاری.
- ✓ توانایی سازگاری با تغییرات و الزامات مختلف در محیط کاری پویا.

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

دیپلم دبیرستان یا مدرک کاردانی در رشته‌های مرتبط مانند ارتباطات، مدیریت یا بازاریابی.

تجربه کاری

حداقل ۱-۲ سال تجربه کاری در حوزه خدمات مشتریان، مرکز تماس یا فروش.

سابقه کار در محیط‌های پرسرعت

تجربه کار در محیط‌های کاری که نیاز به پاسخگویی سریع و موثر به حجم بالای تماس‌ها دارند.

تجربه استفاده از CRM

سابقه کار با سیستم‌های مدیریت مشتریان و توانایی یادگیری سریع نرم‌افزارهای جدید.

سابقه موفق در ارائه خدمات مشتریان

تجربه موفق در ارائه خدمات عالی به مشتریان و حل مشکلات آن‌ها.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما