کارشناس موفقیت مشتری

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



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



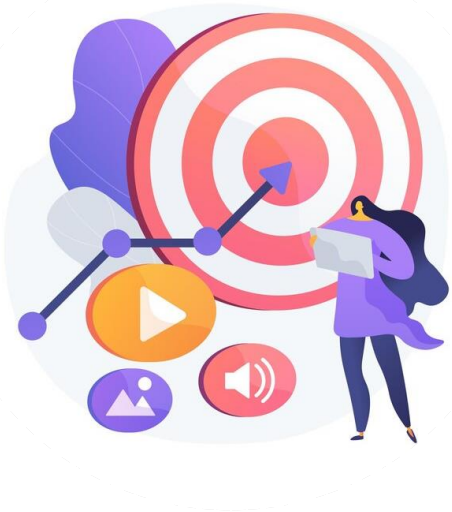
ایجاد و حفظ روابط مثبت و بلندمدت با مشتریان، هدف اصلی این شغل است.



- مدیریت برنامه های ارتباط با مشتریان.
- پیش‌بینی نیازهای مشتریان و ارائه گزارش.
- پیگیری رضایت مشتریان و ارائه گزارش.
- جمع‌آوری و تحلیل داده‌های مربوط به مشتریان برای شناسایی الگوها و فرصت‌های رشد.
- ارائه آموزش های برقراری ارتباط به سایر اعضای تیم.
- تعامل با تیم‌های داخلی در راستای حفظ منافع مشتریان.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ آشنایی کامل با محصولات و خدمات شرکت و توانایی ارائه راهنمایی فنی به مشتریان.
- ✓ توانایی تحلیل داده‌های مشتریان و تهیه گزارش‌های دقیق و جامع.
- ✓ تسلط بر نرم‌افزارها و سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM).
- ✓ دانش کامل از بهترین روش‌ها و استانداردهای موفقیت مشتری.
- ✓ توانایی ارائه آموزش‌های موثر به مشتریان در استفاده از محصولات و خدمات.

نرم



- ✓ توانایی برقراری ارتباط موثر و شفاف با مشتریان و همکاران.
- ✓ توانایی درک و همدلی با نیازها و خواسته‌های مشتریان.
- ✓ توانایی شناسایی و حل مشکلات مشتریان به‌صورت سریع و خلاقانه.
- ✓ توانایی شناسایی فرصت‌های رشد و توسعه روابط با مشتریان.
- ✓ توانایی مدیریت موثر زمان و اولویت‌بندی وظایف و درخواست‌های مشتریان.

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

داشتن مدرک تحصیلی در رشته‌های مرتبط مانند مدیریت، بازاریابی، فناوری اطلاعات یا معادل آن.

تجربه کاری

حداقل ۲-۵ سال تجربه کاری در حوزه موفقیت مشتری، پشتیبانی مشتری یا خدمات مشتری.

تجربه در مدیریت روابط با مشتریان

سابقه موفقیت در مدیریت و توسعه روابط با مشتریان و افزایش رضایت و وفاداری آن‌ها.

آشنایی با ابزارها و سیستم‌های CRM

تجربه کار با نرم‌افزارها و سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری.

سابقه موفقیت در بهبود تجربه مشتری

داشتن سابقه موفقیت در بهبود تجربه مشتری و افزایش ارزش محصولات و خدمات.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما