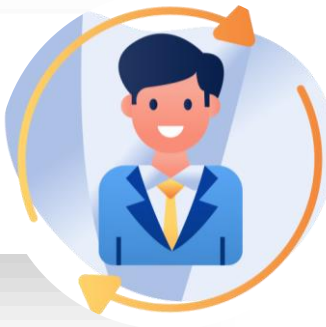
مدیر پشتیبانی مشتری

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



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



بهبود تجربه مشتریان از طریق مدیریت و نظارت بر تیم‌های پشتیبانی، هدف اصلی این شغل است.



- برنامه ریزی و مدیریت اجرای برنامه ها در تیم پشتیبانی.
- توسعه و اجرای استراتژی‌های پشتیبانی.
- رسیدگی به مشکلات و شکایات مشتریان و برنامه ریزی برای مشکلات پرتکرار.
- ارزیابی عملکرد تیم و ارائه برنامه و راهکارهای بهبود.
- بهبود و بهینه سازی فرآیندها.
- ایجاد سیستم ها و اتوماسیون جهت بهینه سازی فرآیندها و هزینه ها.
- برنامه ریزی مالی واحد و حفظ هزینه های این واحد براساس برنامه ریزی شرکت.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ تسلط بر نرم‌افزارها و ابزارهای پشتیبانی مشتری مانند سیستم‌های مدیریت تیکت‌ها و CRM.
- ✓ توانایی تحلیل داده‌های پشتیبانی مشتری و تهیه گزارش‌های دقیق و جامع.
- ✓ آشنایی با استانداردها و بهترین روش‌های مدیریت کیفیت خدمات مشتری.
- ✓ دانش کامل از محصولات و خدمات شرکت و توانایی ارائه راهنمایی به مشتریان.
- ✓ توانایی توسعه و اجرای استراتژی‌ها و فرآیندهای بهبود تجربه مشتری.

نرم



- ✓ توانایی برقراری ارتباط موثر و شفاف با مشتریان و همکاران.
- ✓ توانایی هدایت و انگیزه‌دهی به تیم‌ها و ایجاد تغییرات مثبت در سازمان.
- ✓ توانایی شناسایی و حل مشکلات پیچیده و ارائه راه‌حل‌های خلاقانه.
- ✓ توانایی برنامه‌ریزی و مدیریت وظایف و پروژه‌ها به‌صورت موثر و کارآمد.
- ✓ توانایی درک و همدلی با نیازها و خواسته‌های مشتریان و ارائه خدمات با توجه به آن‌ها.

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

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

تجربه کاری

حداقل ۵-۷ سال تجربه کاری در حوزه پشتیبانی مشتری یا مدیریت خدمات مشتری.

تجربه در مدیریت تیم‌های پشتیبانی

سابقه مدیریت و هدایت تیم‌های پشتیبانی و بهبود عملکرد آن‌ها.

آشنایی با ابزارها و سیستم‌های پشتیبانی مشتری

تجربه کار و پیاده سازی ابزارها و سیستم‌های مدیریت تیکت‌ها و CRM.

سابقه موفقیت در بهبود تجربه مشتری

داشتن سابقه موفقیت در بهبود تجربه مشتری و افزایش رضایت و وفاداری مشتریان.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما