کارشناس پشتیبانی مشتری

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



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



ارائه پشتیبانی و خدمات با کیفیت به مشتریان تا اطمینان حاصل شود که نیازها و خواسته‌های مشتریان به‌طور موثر و سریع پاسخ داده می‌شوند، هدف اصلی این شغل است.



- پاسخگویی به سوالات و درخواست‌های فنی مشتریان.
- حل مشکلات و شکایات فنی و تخصصی مشتریان.
- مستندسازی تعاملات با مشتریان و ارائه گزارش از تعدد آنها.
- آموزش و راهنمایی مشتریان در خصوص محصولات و خدمات.
- تجزیه و تحلیل بازخورد مشتریان و ارائه گزارش.
- پیگیری درخواست‌ها و مشکلات مشتریان از سایر تیم ها.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ آشنایی با محصولات و خدمات شرکت و توانایی ارائه راهنمایی فنی به مشتریان.
- ✓ تسلط بر نرم‌افزارها و سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM).
- ✓ توانایی ثبت دقیق تعاملات با مشتریان و تهیه گزارش‌های جامع.
- ✓ آشنایی با نرم‌افزارهای اداری مانند Microsoft Office و ابزارهای ارتباطی.
- ✓ آشنایی با بهترین روش‌ها و استانداردهای خدمات مشتری.

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 مدیریت موثر زمان و اولویت‌بندی وظایف و درخواست‌های مشتریان.
- ✓ توانایی مدیریت شرایط استرس‌زا و حفظ آرامش و حرفه‌ای‌گری در مواجهه با مشتریان ناراضی.

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

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

تجربه کاری

حداقل ۱-۳ سال تجربه کاری در حوزه پشتیبانی مشتری یا خدمات مشتری.

تجربه در حل مشکلات مشتریان

سابقه موفقیت در حل مشکلات و شکایات مشتریان و ارائه خدمات با کیفیت.

آشنایی با ابزارهای 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 رضایت و وفاداری مشتریان.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما