

Nazwa: Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta

Kod: 332202

Synteza: Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta realizuje usługi za pomocą narzędzi teleinformatycznych. Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta wykonuje pracę o charakterze usługowym. Odpowiada za nawiązywanie kontaktów z potencjalnymi klientami oraz budowanie relacji pozwalających na dłuższą współpracę. Udziela klientom informacji o usługach/produktach oferowanych przez zatrudniającą go organizację i wyjaśnia im wszelkie wątpliwości. Przyjmuje zlecenia, które po sprawdzeniu pod względem merytorycznym i formalnym, przekazuje do realizacji oraz informuje klientów o statusie zlecenia. Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta odpowiada również za właściwy przepływ informacji pomiędzy klientem a działami przedsiębiorstwa powiązanymi z obsługą klienta. Do jego zadań może należeć również sprzedaż produktów/usług, przygotowywanie odpowiedniej dokumentacji i raportów, przyjmowanie reklamacji, przeprowadzanie ankiet i badań satysfakcji klientów.

Zadania zawodowe:

- dobieranie narzędzi telekomunikacyjnych zgodnie z procedurami komunikowania się z klientem;
- budowanie relacji z klientem;
- informowanie klientów o produktach/usługach oferowanych przez przedsiębiorstwo;
- sprzedawanie produktów/usług;
- przyjmowanie reklamacji w zakresie działalności prowadzonej przez przedsiębiorstwo;
- udzielanie pomocy w rozwiązywaniu zaistniałych problemów klientów zakresie działalności prowadzonej przez przedsiębiorstwo;
- udzielanie informacji o statusie reklamacji, oraz sposobie jej rozstrzygnięcia;
- sporządzanie dokumentów i protokołów odpowiadających wykonywanemu zadaniu;
- rejestrowanie przebiegu wykonywanych zadań;
- organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami BHP, ochrony ppoż., ochrony środowiska i ergonomii.

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta powinien posiadać wykształcenie średnie ogólne. Wiedzę merytoryczną branżową zdobywa podczas szkoleń wstępnych. Przyuczenie na stanowisku pracy obejmuje zagadnienia z zakresu stosowania systemów i programów do obsługi klienta, wykorzystywania i uzupełniania baz danych, obsługi urządzeń biurowych, np. faksu, kserokopiarki, drukarki. Wymagana jest znajomość zasad prawa konsumenckiego i ochrony danych osobowych. W przypadku zatrudnienia pracownika centrum elektronicznej obsługi klienta w przedsiębiorstwach o zasięgu międzynarodowym może być wymagana znajomość wskazanego języka obcego na poziomie średniozaawansowanym lub zaawansowanym.

Dodatkowe zadania .

zawodowe: