



למפעל הפיס דרושה/ אחראית קשרי לקוחות

הגדרת התפקיד:

- מענה מקצועי לנציגי השירות, שימור ומכירות של המוקדים החיצוניים במגוון נושאים הקשורים למוצרי מפעל הפיס בכלל ולמנוי פיס בפרט.
- טיפול ברמת "מנהל בכיר" בפניות מורכבות מאוד של לקוחות.
- האזנה לשיחות, ליווי, מענה ותמיכה מקצועית לצוות העובדים והמנהלים במוקדים בלוד ובבית שמש.
- הדרכה וחונכות שוטפים (מרחוק ומידי פעם כתף אל כתף) לנציגי השירות והמכירות ולמנהלי הצוותים במוקדים החיצוניים, מעקב עד להסמכה מקצועית.
- אדמיניסטרציה שוטפת, טיפול ומעקב וכל הקשור לפניות עד סגירתן.

דרישות התפקיד:

- תואר ראשון – יתרון
- ניסיון מוכח של לפחות שנתיים רצופות במתן שירות לקוחות במוקד טלפוני של שירות ושימור לקוחות - חובה (אחמ"ש/ נציג בכיר וכדומה).
- ניסיון בתפקידים תפעוליים ותפקידי אדמיניסטרציה הדורשים בקרה ומעקב.
- ניסיון בחונכות והדרכה או בתפקידים פיקודיים (גם בשירות בצבאי) - יתרון.
- שליטה בתוכנות אופיס - חובה.

מאפיינים נוספים:

- יכולת ביטוי גבוהה בכתב ובע"פ
- אדיבות ותודעת שירות גבוהה
- יכולת למידה ומוטיבציה להצלחה
- יוזמה ואחריות
- אסרטיביות
- סדר וארגון
- יכולת בקרה ומעקב על משימות
- ראש גדול, קפדנות ואחריות

תנאי העסקה:

- עבודה בבית מפעל הפיס בת"א.
- שעות העבודה בימים א'-ה' מהשעה 8:00 עד 16:00 (אין דרישה לשעות נוספות).