



למפעל הפיס דרושה **אחראית/קשרי לקוחות** באגף קשרי לקוחות, חטיבת שיווק מכירות ופרסום

כללי:

- מפעל הפיס מנהל מוקד טלפוני העוסק בשירות, שימור ומכירה.
- מוקד זה מופעל על ידי חברה חיצונית הממוקמת, נכון להיום, ברחובות, ונותנת מענה לפניית טלפונית ובכתב של לקוחות בנושאים שונים הקשורים למוצרי הפיס בכלל ולמנווי הפיס בפרט.
- מחלקת שירות לקוחות הכוללת את מנהלת המחלקה וצוות של 5 עובדות, אחראית על בקרה והנחיה שוטפת של נציגי המוקד, בין היתר, באמצעות האזנה לשיחות הנציגים, ליווי והדרכה, מתן משובים, הנחיות, העברה של נהלים חדשים/מבצעים שונים. כמו כן, המחלקה מטפלת בפניות מנהל מורכבות יותר - להן אין מענה במוקדים, ובעבודה הנדרשת מול ממשקים פנים ארגוניים.

הגדרת התפקיד:

- ליווי, פיקוח, בקרה וניהול העבודה השוטפת של המוקד החיצוני, בשיתוף עם צוות המחלקה.
- מתן מענה מקצועי לצוותי המענה הטלפוני והמענה בכתב של המוקד החיצוני, במגוון נושאים הקשורים למוצרי מפעל הפיס בכלל, ולמנווי פיס ומועדון ההטבות בפרט.
- טיפול ברמת "מנהל בכיר" בפניות מורכבות של לקוחות.
- האזנה לשיחות לצרכי מעקב בקרה ומילוי טופס משוב.
- ליווי, מענה ותמיכה מקצועית טלפונית ופרונטלית לצוות העובדים והמנהלים במוקד החיצוני. הליווי כולל נסיעות למוקד החיצוני.
- הדרכה וחונכות שוטפים (מרחוק ומידי פעם כתף אל כתף) לנציגים ולמנהלים השונים במוקד החיצוני, לרבות מעקב עד להסמכה מקצועית.
- התנהלות שוטפת מול גורמים שונים במפעל הפיס ובקרב ספקים חיצוניים, לרבות מנהל מועדון הלקוחות והמוקד החיצוני.

דרישות התפקיד:

- תואר ראשון – יתרון משמעותי.
- לפחות שנת ניסיון בתפקיד הכולל מתן שירות טלפוני במוקד שירות לקוחות טלפוני - חובה.
- ניסיון בתפקידים תפעוליים, בק אופיס ותפקידי אדמיניסטרציה הדורשים מעקב ובקרה – חובה.
- ניסיון כנציג/ת בכיר/ה או מנהל/ת צוות במוקד טלפוני של שירות ו/או שימור לקוחות – יתרון.
- היכרות עם נושאים הקשורים במדדי איכות שירות, שביעות רצון לקוחות וכדומה – חובה.
- ניסיון בחונכות והדרכה או בתפקידים פיקודיים (כולל בשירות בצבא) – יתרון משמעותי.
- שליטה בתוכנות אופיס - חובה.
- נכונות לנסיעות למוקד החיצוני בעת הצורך – חובה.

מאפיינים נוספים:

- אדיבות תודעת שירות גבוה.
- יכולת ביטוי והתנסחות טובה בכתב ובע"פ.
- יוזמה ואחריות
- אחריות ויכולת עבודה עצמאית ובצוות
- סדר וארגון
- יכולת בקרה ומעקב על משימות

תנאי העסקה:

- משרה מלאה בימים א-ה, 8 שעות עבודה ביום.
- המשורה במשרדי מפעל הפיס שברח' הפטמן, ת"א. בעת הצורך, נדרשת נוכחות במוקד החיצוני.
- ההעסקה בתנאי הסכם אישי חודשי, עם אפשרות עתידית לקליטה לתנאי הסכם הקיבוצי.