

Manager

Sales & Service Support

Department: CSC



Role

- ◆ Să implementeze, să coordoneze, să monitorizeze și să evalueze campaniile și activitățile de vânzare prin telefon din cadrul departamentului Call Center. Să coordoneze și monitorizeze într-o manieră eficientă un volum dinamic și diversificat de solicitări și reclamații prin telefon.
- ◆ Să asigure bună funcționare a activităților specifice legate de utilizarea aplicațiilor interne și să coordoneze escaladarea situațiilor specifice aparte către departamentele suport.
- ◆ Să monitorizeze și controleze activitățile echipei care se ocupă de elaborarea rapoartelor și interpretările indicatorilor pentru activitatea din Call Center.
- ◆ Să stabilească împreună cu superiorul direct standardele de eficiență pentru atingerea indicatorilor ai activităților pe care le coordonează și să se asigure că acestea sunt îndeplinite.
- ◆ Să participe la activitățile de analiză, testare și implementare a noilor soluții tehnologice pe care compania decide să le implementeze.
- ◆ Să faciliteze implementarea de standarde de calitate recunoscute la nivel de industriile sau la nivel internațional (ex. ISO).
- ◆ Să coordonează activitatea de recrutare, dezvoltare profesională și performanța operatorilor din departament și a responsabililor serviciului pentru clienți.



Requirements

Abilități:

- Limba engleză (avansat);
- Bună înțelegere a factorilor ce influențează afacerea;
- Abilități de comunicare și prezentare;
- Abilități de planificare și organizare;
- Cunoștințe Avansate Microsoft Office;
- Foarte bune abilități interpersonale și atitudine orientată către suport echipa;
- Abilități excelente de comunicare și o atitudine orientată către client și îndeplinire obiective.

Experiență:

- Absolvent de studii superioare;
- 3-5 ani experiență în coordonarea unui departament de relații clienți și activități de vânzare prin telefon;
- Experiență de 3 ani în conducerea unei echipe.

Trimite aplicația sau recomandările tale, pe adresa: cariere@provident.ro

* specifică în subiectul email-ului poziția pentru care aplici