



מספר משרה

50000154

שם המשרה

ראש צוות מוקד

מיקום התפקיד במבנה הארגוני (למי העובד כפוף, באיזו חטיבה):

ממוקם בחטיבת השיווק, מוקד שירות כפיפות לרווית בועז

דרישות כלליות:

גיל

25-37

השכלה

תיכונית+

מחשוב

אופיס מלא/גליסקס/אקסל

ניסיון תעסוקתי

מוקדי שירות ומכירה/אחמ"ש/מנהל צוות

שפות

עברית+ערבית+רוסית

טווח שכר

+7000 תמריצים

תחומי אחריות:

הנעה והובלת הנציגים לעמידה ביעדי יעילות ואיכות בקרה על זמינות הנציגים במענה טיפול בפניות מורכבות העברת תדריכים ואחריות על ניהול ידע עבודה מול ממשקים רבים פנים וחוץ הצפת בעיות וקשיים הכנת דוחות נתונים

ממשקי עבודה עיקריים:

חיצוני

אולמות תצוגה/צמרכדי שירות

פנימי

חטיבת מכירות/חטיבת שירות/מוצר

סביבת עבודה:

פרט:

☐ עבודת שטח (אנא ציין כמות ימים בשבוע)

פרט:

☒ משרדי החברה (אנא ציין כמות ימים בשבוע)

5 ימים + שישי סבב תורנות

פרט:

☐ אחר (אנא פרט)☒ האם מנהל עובדים

תכונות וכישורים נדרשים:

תודעת שירות גבוהה ניסיון בתחום המוקדים (שירות לקוחות / מכירות) – חובה עברית ברמת שפת אם יכולת ביטוי והתנסחות ברמה טובה ניסיון במענה תקשורת כתובה – חובה היכרות עם תחום הרכב – יתרון ידע בסיסי בתפעול מערכות מחשב יחסי אנוש מעולים ערבית / רוסית / אנגלית - יתרון

אתגרים מיוחדים בתפקיד:

עבודה בתנאי לחץ, עמידה ביעדים/ציון NPS, הובלת תהליכי שינוי ופתרונות טכנולוגיים, יכולת אנליטית לנתח נתונים והצגת מסקנות

מדדי הערכה:

NPS , סגירת מעגל טיפול בנגיעה אחת, עמידה ביעדים, נ

23/05/2022

שם המנהל:

בועז רזית -