

ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ՆԿԱՐԱԳԻՐ

Պաշտոնի անվանումը

Թեժ գծի հեռախոսավար

Աշխատանքի վայրը

ք. Երևան, «Վեոլիա Ջուր»

Ընկերությունը տրամադրում է

- 25 աշխատանքային օր ամենամյա արձակուրդ
- Դժբախտ պատահարներից և կրիտիկական դեպքերից ապահովագրություն

«Վեոլիա Ջուր» ընկերությունը Հայաստանում հանդիսանում է խոշոր գործատուներից մեկը, ով ապահովում է կայուն և հեռանկարային աշխատանք:

Աշխատանքի նկարագիր

- Ընդունել, գրանցել և պատասխանել 1-85 հեռախոսակենտրոնի հեռախոսազանգերին և օպերատիվ կերպով արձագանքել հաճախորդների/բաժանորդների կողմից ստացված պահանջներին, խնդիրներին, հարցումներին և բողոքներին;
- Անհրաժեշտության դեպքում համակարգչային ծրագրի միջոցով հաճախորդի պահանջը փոխանցել Ընկերության համապատասխան ծառայությանը կամ պատասխանատու անձին;
- Օրվա ընթացքում ստացված և պատասխանված հեռախոսազանգերի, առաջացած խնդիրների վերաբերյալ տեղեկատվությունը ներկայացնել անմիջական ղեկավարին, պարբերաբար կրկնվող խնդիրները փոխանցել համապատասխան պատասխանառուին;
- Լսել օրվա ընթացքում բաժանորդների/հաճախորդների կողմից ստացված բոլոր հաղորդագրությունները և կատարել հետ գանգ;
- Օրվա ընթացքում ձայնագրել տեղային և պլանային բոլոր անջատումները;
- Օրվա ընթացքում ստացած և պատասխանած հեռախոսազանգերի, առաջացած խնդիրների վերաբերյալ ներկայացնել հաշվետվություն անմիջական ղեկավարին;
- Հաճախորդներին սպասարկումը իրականացնելիս առաջնորդվել հաճախորդամետության սկզբունքով, դրսևորել հարգալից, քաղաքավարի և բարյացկամ վերաբերմունք;
- Գործառույթներն իրականացնել՝ օգտագործելով Ընկերության կողմից տրամադրված համապատասխան ծրագրերը (Հեռախոսակենտրոնի կառավարման, Ջանգերի ընդունման ծրագիր, Ինտերակտիվ համակարգ և այլն);
- Աշխատանքներն իրականացնելիս առաջնորդվել 1-85 թեժ գծի/հեռախոսակենտրոնի ընթացակարգով:

Պահանջվող գիտելիքներ և հմտություններ

- Բարձրագույն կրթություն
- Համակարգչային ծրագրերի (MS Word, Excel, Power Point):
- Ջանգերի կենտրոնի կառավարման ծրագրի հետ աշխատելու հմտություններ
- Հաղորդակցման գերազանց հմտություններ
- Հաճախորդների հետ շփման կանոններ
- Կոնֆլիկտների կառավարման ունակություն
- Անգլերեն և ռուսերեն լեզուների լավ իմացություն

Դիմելու կարգ

Թեկնածուները կարող են ուղարկել իրենց ինքնակենսագրությունները/CV հայերեն կամ անգլերեն լեզուներով am.water.hr@veolia.com էլեկտրոնային հասցեին՝ վերնագրի դաշտում պարտադիր նշելով **Թեժ գծի հեռախոսավար**: Հարցազրույցին մասնակցելու համար կիրավիրվեն միայն նախնական ընտրություն անցած թեկնածուները: