**ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ՆԿԱՐԱԳԻՐ**

**Պաշտոնի անվանումը**

**Թեժ գծի հեռախոսավար**

**Աշխատանքի վայրը**

**ք. Երևան, «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ**

**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 պատասխանատուին;
	+ Լսել օրվա ընթացքում բաժանորդների/հաճախորդների կողմից ստացված բոլոր հաղորդագրությունները և կատարել հետ զանգ;
	+ 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, Զանգերի ընդունման ծրագիր, Ինտերակտիվ համակարգ և այլն);
	+ Աշխատանքներն իրականացնելիս առաջնորդվել 1-85 թեժ գծի/հեռախոսակենտրոնի ընթացակարգով:

**Պահանջվող գիտելիքներ և հմտություններ**

* + Համակարգչային ծրագրերի (MS Word, Excel, Power Point):
	+ Զանգերի կենտրոնի կառավարման ծրագրի հետ աշխատելու հմտություններ
	+ Հաղորդակցման գերազանց հմտություններ
	+ Հաճախորդների հետ շփման կանոններ
	+ Կոնֆլիկտների կառավարման ունակություն

**Դիմելու կարգ**

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