**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](mailto:hr@vjur.am) էլեկտրոնային հասցեին՝ վերնագրի դաշտում պարտադիր նշելով **Թեժ գծի հեռախոսավար**: Հարցազրույցին մասնակցելու համար կհրավիրվեն միայն նախնական ընտրություն անցած թեկնածուները: