

Transcom

Description du Poste

Titre du Poste : Représentant du Service à la Clientèle

Département: Opérations

Sous Les Ordres du: Chef d'équipe (TL)

Sommaire des Tâches

- Responsable de la prestation des activités de service à la clientèle pour des projets de clients définis .
- Le représentant sera sous les ordres du chef d'équipe (TL) .

Description du Rôle et Objectifs :

- Le Représentant doit effectuer le service de télémarketing , et d'autres tâches de services administratifs d'une façon efficace pour atteindre les objectifs de l'entreprise dans tous les domaines de l'employé , client , et la satisfaction des actionnaires .

Responsabilités:

- La tâche principale du représentant est d'offrir une gamme de service à la clientèle pour les clients de l'employeur attribué , par téléphone, fax , ou courrier/e -mail . Une gamme complète de service à la clientèle inclut la gestion des appels entrants et les appels sortants (appels de vente inclus). Le service à la clientèle offert doit être de la plus haute qualité - précis , poli et compétent .
- Les fonctions du Représentant peuvent ainsi inclure la saisie de données dans des différents programmes et d'autres tâches administratives. Les tâches administratives doivent être faites avec précision et sans erreurs.
- Responsabilités supplémentaires peuvent être ajoutés selon les besoins de l'entreprise et les agrandissements:

Personnels

- Soyez ouvertes et réceptives aux évaluations constructives du chef d'équipe , TQM , et d'autres représentants administratifs . Écouter , poser des questions , mettre en œuvre avec enthousiasme les outils proposés pour améliorer la qualité de votre travail.
- Maintenir une forte motivation en étant une personne qui soutient ces collègues.
- Prendre la responsabilité et les mesures nécessaires pour les tâches confiées .

Performance

- Comprendre , respecter et dépasser les objectifs fixés par votre Chef d'équipe pour différents clients / projets .
- Proposer des activités de motivation.
- Proposer des idées pour le prolongement de l'amélioration.
- Maintenir un taux maximum de présence .
- Adhérer à toutes les pauses et les repas (c'est à dire adherer aux horaires prévues).
- Achever des entrainements autonomes on utilisant l'intranet.

Qualité

- Avoir une compréhension des attentes de qualité pour les différents clients et projets.
- Améliorer la qualité de votre travail quotidiennement par l'apprentissage et la mise en œuvre de nouvelles compétences avec l'aide de chefs d'équipe , TQM et autres administratifs.

L'intégrité

- Participer activement à la résolution de problèmes et proposer des améliorations aux processus.
- Mettre en œuvre et respecter les pratiques de standard de Transcom.

Culture

- Promouvoir les objectifs TransVision .
- Avoir un comportement de manière compatible avec les valeurs de l'organisation.
- Assurer queTranscom soit un endroit agréable pour travailler.

Qualification et Expérience

Pour être admissible à ce poste, vous devez ...

- Avoir six mois de service à la clientèle ou expérience de la vente dans un centre de contact dans le domaine.
- Avoir six mois d'expérience liée à l'utilisation d'un ordinateur .
- Avoir travaillé dans un environnement piloté par la performance.

Il vous sera utile de

- Posséder un diplôme d'études secondaires ou un diplôme universitaire d'entrée.
- Avoir une bonne connaissance des meilleures pratiques de relations à la clientèle.
- Avoir d'autres compétences linguistiques y compris l'anglais.

Profil de Personnalité:

Pour réussir dans ce rôle, vous devez ...

- Avoir une attitude positive.
- Avoir de très bonnes compétences interpersonnelles (écrites et orales)
- Efforcer d'atteindre de bonne qualité , de compétence et un bon engagement.
- Être très motivé et prêt à travailler dur.
- Avoir une grande énergie personnelle et profiter d'un environnement animé.

Environnement de Travail

Vous devriez être prêt à :

- Travailler dans un endroit, axé aux resultants et en évolution rapide . Les résultats seront discutés fréquemment tout au long de la journée , y compris la surveillance des appels , les ventes , la productivité et les niveaux de service .

Les épreuves écrites peuvent être organisées régulièrement. C'est parfois nécessaire de modifier les projets ou priorités pour répondre aux besoins de l'entreprise.

Moi, _____, par la présente, reconnais que j'ai lu le document ci-dessus, j'ai examiné , compris et j'assumerai la responsabilité et toutes les obligations du poste ci-dessus y compris les Buts et les Dates .

Signature de l'Employé

Date

Directeur des Affaires

Date