

Asystent ds. wsparcia komunikacji/obsługi klienta - praca zdalna



Rekrutacja na zlecenie

Cała Polska

opublikowano: 22 stycznia 2025

15:25

O firmie

Nasz partner to znana i rozpoznawalna w kilkunastu krajach w Europie sieć sklepów, oferująca odzież oraz produkty do domu. Stawiając na ciągły rozwój i dbając o różnorodność w zespole, zapewnia atrakcyjne warunki pracy oraz wsparcie dla osób z niepełnosprawnościami. Jeśli chcesz zdobywać nowe doświadczenia zawodowe, stając się częścią międzynarodowego sukcesu — aplikuj już dziś!

Zakres obowiązków

- nadzór przebiegu procesu zgłaszania skarg przez klientów:
- kontrola nad poprawnością działania dostępnych sposobów złożenia skargi,
- prowadzenie rejestru skarg zgłoszeń skierowanych przez klientów do Centrali,
- wspieranie Kierowników Rejonów w rozpatrywaniu skarg,
- nadzorowanie rejestru zgłoszeń i procesu rozpatrywania skarg,
- obsługa wskazanej poczty dla Klientów ze wskazanych przez menedżera rynków:
- rejestracja ich na portalu,
- tłumaczenie zgodnie z dostępnymi narzędziami (brak wymogu znajomości języka lokalnego) oraz tworzenie na nie odpowiedzi,
- kontakt z tłumaczami lokalnymi,
- rosyłanie odpowiedzi do klientów.

Wymagania

- język angielski na poziomie ponadpodstawowym,
- znajomość Ms Excel na poziomie podstawowym,
- wysoka kultura osobista,
- komunikatywność,
- elastyczność,
- chęć do pracy w dynamicznym zespole,
- aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (oraz inne dokumenty niezbędne do zatrudnienia).

Mile widziane

- doświadczenie w pracy ze zgłoszeniami/obsługą klienta lub w pracy biurowej

Oferujemy

- stabilne zatrudnienie na podstawie umowy o pracę w formie zdalnej
- pracę w międzynarodowej firmie, która znalazła się na liście najlepszych pracodawców w Polsce według Forbes i jest uwielbiana przez miliony konsumentów w Polsce i Europie
- sprzęt firmowy niezbędny do wykonywania pracy
- atrakcyjne benefity pracownicze: dofinansowanie do karty Multisport, vouchery rabatowe na zakupy online, zniżka pracownicza na produkty firmowe
- prywatną opiekę medyczną oraz ubezpieczenie na życie na preferencyjnych warunkach, aby każdy czuł się bezpiecznie
- przyjazny zespół w pracy.

Informacje dodatkowe

Asystent ds. wsparcia komunikacji zajmuje się koordynacją procesu zgłaszania i rozpatrywania skarg klientów, dbając o poprawność działania systemu, prowadzenie rejestrów i wsparcie kierowników w rozwiązywaniu spraw. Dodatkowo obsługuje pocztę klientów z wybranych rynków, rejestruje zgłoszenia, tłumaczy wiadomości i wysyła odpowiedzi we współpracy z tłumaczami.