



14:56

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

- 1. nadzór nad procesem obsługi skarg i zgłoszeń klientów:
- obsługa zgłoszeń klientów oraz zapewnienie kompleksowej opieki nad sprawami na każdym etapie ich realizacji,
- analiza i rozpatrywanie zgłoszeń zgodnie z obowiązującymi procedurami oraz wymaganymi terminami,
- współpraca z innymi działami i wskazanymi osobami w organizacji w celu rzetelnego i terminowego rozpatrywania zgłoszeń,
- monitorowanie przebiegu procesu obsługi skarg oraz nadzór nad rejestrem zgłoszeń,
- dbanie o wysoką jakość komunikacji z klientami oraz terminowość podejmowanych działań,
- 2. obsługa narzędzia do zarządzania zgłoszeniami klientów oraz wsparcie wybranych rynków:
- obsługa dedykowanego systemu do zarządzania zgłoszeniami klientów,
- tłumaczenie treści zgłoszeń przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi, bez konieczności znajomości języka lokalnego,
- kategoryzowanie zgłoszeń oraz przygotowywanie odpowiedzi zgodnie z obowiązującymi standardami,
- współpraca i bieżący kontakt z lokalnymi zespołami w celu wyjaśnienia oraz skutecznego rozwiązania zgłoszeń,
- przekazywanie odpowiedzi klientom i dbanie o prawidłowy przepływ informacji pomiędzy wszystkimi stronami procesu,
- 3. stały kontakt z opiekunem oraz pozostałymi członkami zespołu.

Wymagania

- język angielski na poziomie średniozaawansowanym (min. B1),
- znajomość Ms Excel na poziomie podstawowym,
- wysoka kultura osobista i profesjonalizm w komunikacji,
- komunikatywność i umiejętność budowania relacji,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- terminowość, sumienność, dbałość o poprawność i kompletność dokumentacji.
- 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,
- znajomość języka hiszpańskiego.

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

Nasz partner to renomowana sieć sklepów, która specjalizuje się w sprzedaży odzieży oraz artykułów do domu. W samej Polsce zatrudnia prawie 1400 osób, a swoje sklepy posiada m.in. w Grecji, Czechach, Słowacji, Rumunii, Estonii, Bułgarii, Chorwacji, Słowenii, na Litwie, Węgrzech, Łotwie oraz we Włoszech. W dążeniu do ciągłego rozwoju i promowania różnorodności w zespole, zapewnia atrakcyjne możliwości zawodowe oraz aktywnie wspiera osoby z niepełnosprawnościami, które dołączają do zespołu. Asystent wsparcia ds. 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.