

שם משרה: נציג מידע ותמיכה טכנית במוקד טלפוני

קוד משרה: 7506

תאריך פרסום המשרה: 26/10/2020

יישוב: אשדוד

תיאור פעילות הארגון: חברה המפעילה מוקדי שירות ומכירה עבור ארגונים ועסקים.

תיאור התפקיד:

- עבודה במוקד שירות לקוחות, מידע ותמיכה טכנית
- קבלת שיחות נכנסות.
- נתינת שירות לגולשים באתר שירות התעסוקה

דרישות סף:

- ידע בסיסי במחשבים (יכולת לעבוד עם קבצים, מעבר בין חלונות מרובים, מיילים ואינטרנט, אופיס ברמה בסיסית)
- כושר ביטוי טוב, וורבליות
- שירותיות
- התמודדות בלחץ, יכולת עבודה עם יעדים

תנאי עבודה -

שעות עבודה : משרה מלאה, 5 משמרות בשבוע. משמרות של 7-9 שעות. נדרשות מינימום שתי משמרות ערב. שעות הפעילות: א-ה' 07:45-19:20 (בחלוקה למשמרות).

תהליך המיון: ראיון טלפוני, מבדק, ראיון פרונטלי

הכשרה נדרשת בכניסה לתפקיד: קורס הכשרה קבוצתי. 4 ימי עבודה מלאים (8:00-17:00).

דרכי הגעה: יש תחבורה ציבורית וחניה גדולה במקום

תנאי העסקה (שכר + תנאים): שכר שעתי. 29.12 ₪ לשעה + בונוסים על יעדי שירות

נגישות המבנה: לדברי המעסיק האתר נגיש- יש מעלית ושירותי נכים.

דרישות התפקיד -

סביבת עבודה פיזית: עבודה באופן ספייס, הרבה עמדות עבודה אחת ליד השנייה, ישנו רעש- כל אחד עובד עם אוזניה או שפורפרת לבחירתו.

סביבת עבודה חברתית: עבודה בעיקר עם לקוחות, אך יש אינטראקציה רבה עם שאר העובדים במוקד ובאתר בכלל. מדובר על מוקד גדול עם נציגי שירות רבים.

דרישות פיזיות: עבודה בישיבה מול מחשב, ובשימוש בטלפון.

- שימוש בשמיעה
- תקינה/ מתקנת
- ישיבה ממושכת
- מיומנות אצבעות-
- מוטוריקה עדינה
- זמן תגובה מהיר

דרישות קוגניטיביות:

- יכולת הפניית קשב / חלוקת קשב
- שמירה על ריכוז
- עבודה ברצף של שלבים
- מוליטיטאסקינג (ביצוע מספר משימות במקביל)
- קריאה
- כתיבה
- הבנת הוראות בע"פ
- הבנת הוראות כתובות
- יכולת למידה

דרישות חברתיות/ תקשורתיות: עבודה מול קהל, שירותיות, תקשורת טובה עם לקוחות, כושר ביטוי טוב בע"פ

דרישות רגשיות: יכולת עמידה בעבודה תחת לחץ, יכולת לעבודה עצמאית, סובלנות

הערות מיוחדות/מוכנות להתאמות: במידה ויש מועמד מתאים מאד לתפקיד שזקוק להתאמה בשעות העבודה המעסיק נכון להתגמשות בשעות.

המעסיק נכון לעשות התאמות