

שם משרה: נציג/ת שירות לקוחות לאתר אינטרנט

קוד משרה: 7528

תאריך פרסום המשרה: 01/11/2020

יישוב: כפר סבא

תיאור פעילות הארגון: קבוצה של אתרי אינטרנט בתחום הבריאות והפארמה המשווקת אונליין מוצרים מתחום הקוסמטיקה, תוספי תזונה, טואלטיקה, מוצרי תינוקות ומעט מזון.

תיאור התפקיד:

- מענה לשיחות נכנסות ותמיכה בתהליך ההזמנה ללקוחות אתר האינטרנט.
- עבודה עם מספר תוכנות WEB ואופיס במקביל

דרישות סף:

- ידע ביישומי מחשב (דוא"ל, אופיס)
- היכרות עם עולם האינטרנט (עדיפות להכרות עם תחום ה- e-commerce בפרט).
- רמת סבלנות גבוהה, שירותיות, ואורך רוח במצבי לחץ
- ניסיון קודם בשירות לקוחות – יתרון משמעותי
- יכולת קליטה מהירה

תנאי עבודה -

שעות עבודה : במשרה מלאה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00

תהליך המיון: ראיון טלפוני ולאחריו (במידה ומוצלח) ראיון פרונטלי.

הכשרה נדרשת בכניסה לתפקיד: ביום הראשון צופים בעובד ותיק ולאחר מכן מתחילים לעבוד עצמאית בהשגחת עובד ותיק.

דרכי הגעה: תחבורה ציבורית / חניה קרובה

תנאי העסקה (שכר + תנאים): יתואם מול המעסיק

נגישות המבנה: עבודה במפלס אחד, אבל ישנם מעברים צרים. גם תאי השירותים צרים.

דרישות התפקיד -

סביבת עבודה פיזית: סביבה משרדית, עבודה באופן ספייס- חלל גדול שבו יושבים עוד עובדים.

סביבת עבודה חברתית: יש כ-20 עובדים בחברה.

עובד לבד, עובד בנוכחות אחרים, עובד עם לקוחות

דרישות פיזיות: עבודה בישיבה מול מחשב, וביצוע שיחות טלפון

- שימוש בשמיעה תקינה/ מתוקנת
- ישיבה ממושכת
- מיומנות אצבעות- מוטוריקה עדינה

דרישות קוגניטיביות:

- יכולת הפניית קשב / חלוקת קשב
- יכולת פתרון בעיות
- הפעלת שיקול דעת
- יכולת תכנון
- עבודה ברצף של שלבים
- יכולת בקרה- איתור בעיות ובדיקת טעויות
- מוליטיטאסקינג (ביצוע מספר משימות במקביל)
- קריאה
- כתיבה
- הבנת הוראות בע"פ
- הבנת הוראות כתובות
- סדר וארגון
- גמישות חשיבתית (יכולת לבצע שינויים)
- 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, ביטחון עצמי, סובלנות, אמינות, אסרטיביות

הערות מיוחדות/מוכנות להתאמות: