

Βρες τη θέση σου
στον κόσμο
της ενέργειας

Apply now!



Ειδικός Διαδικασιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Αττική)

Ο κόσμος της ενέργειας μεγαλώνει και εξελίσσεται συνεχώς! Στη ΔΕΗ, αναζητάμε ανθρώπους με όρεξη, γνώσεις και θετική ενέργεια, που επιθυμούν να οδηγήσουν την καριέρα τους ένα βήμα παραπέρα. Με ομαδικό πνεύμα, εμπιστοσύνη και ενσυναίσθηση, φροντίζουμε για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού χώρου με ίσες ευκαιρίες και σεβασμό προς όλους, χωρίς διακρίσεις.

Αν και εσένα σε ενδιαφέρει η προσωπική και επαγγελματική σου εξέλιξη σε ένα περιβάλλον με ευχάριστο κλίμα και ευνοϊκές παροχές, σε καλούμε να πραγματοποιήσεις την αίτησή σου σήμερα κιόλας. Το μέλλον σου είναι εδώ!

Βρες τη θέση σου στον κόσμο της ενέργειας, αποστέλλοντας το βιογραφικό σου στο career@ppcgroup.com και γράφοντας στο email τον τίτλο της αγγελίας που σε ενδιαφέρει!

Αρμοδιότητες:

- ✓ Σχεδιάζει, αναλύει και βελτιστοποιεί νέες ή υφιστάμενες διαδικασίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, με στόχο την ενίσχυση της αποδοτικότητας και της εμπειρίας πελάτη
- ✓ Συμμετέχει και συντονίζει έργα ψηφιοποίησης, αυτοματοποίησης και λειτουργικού μετασχηματισμού διαδικασιών εξυπηρέτησης
- ✓ Συνεργάζεται με τις ομάδες παραγωγής, εκπαίδευσης και ποιότητας για ευθυγράμμιση των διαδικασιών με τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη και τους στόχους εξυπηρέτησης
- ✓ Καθορίζει, αξιολογεί και βελτιστοποιεί customer journeys στο τηλεφωνικό κανάλι, με στόχο την ενίσχυση της εμπειρίας πελάτη, τη λειτουργική αποδοτικότητα και την επίτευξη των επιχειρησιακών δεικτών εξυπηρέτησης
- ✓ Ελέγχει την τήρηση των διαδικασιών, με σκοπό τη διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών
- ✓ Διαμορφώνει και επικαιροποιεί τα εγχειρίδια και το υποστηρικτικό υλικό για τις ομάδες εξυπηρέτησης

Προϋποθέσεις:

- ✓ Πτυχίο ΑΕΙ ή Κολλεγίου ή ΤΕΙ ή ΙΕΚ Οικονομικών ή Κοινωνικών ή Θετικών Επιστημών ή συναφούς αντικειμένου
- ✓ Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Τουλάχιστον δύο (2) έτη συναφούς εμπειρίας στην εξυπηρέτηση πελατών
- ✓ Εμπειρία σε εταιρείες στο κλάδο της Ενέργειας ή των Τηλεπικοινωνιών θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Συστημάτων Salesforce και SAP θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας
- ✓ Γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) και Internet
- ✓ Διαθεσιμότητα σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας)

- ✓ Διαθεσιμότητα έκτακτων γεωγραφικών μετακινήσεων

Δεξιότητες:

- ✓ Υπευθυνότητα και προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Ομαδικότητα και συνεργασία
- ✓ Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
- ✓ Αποτελεσματική επικοινωνία
- ✓ Προσανατολισμός στον πελάτη
- ✓ Επιχειρηματική αντίληψη

Οφέλη:

- ✓ Συμπεριληπτικό περιβάλλον εργασίας
- ✓ Συνεχής εκπαίδευση και συμμετοχή σε αναπτυξιακές δράσεις
- ✓ Πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης υγείας και ζωής
- ✓ Μειωμένο τιμολόγιο κατανάλωσης ρεύματος