

Βρες τη θέση σου
στον κόσμο
της ενέργειας

Apply now!



Customer Experience Analyst (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:

- ✓ Αναλαμβάνει την ανάπτυξη νέων εμπορικών διαδικασιών που λαμβάνουν υπόψη το 360 view, καθώς και ιδιαίτερα χαρακτηριστικά πελατών (segments, personas, κανάλι επικοινωνίας) καθώς και τη βελτίωση των ήδη υπαρχουσών, με τη χρήση σύγχρονων εργαλείων παραμετροποιημένων ειδικά για τις ανάγκες του οργανισμού
- ✓ Μεριμνά για την ευθυγράμμιση των στρατηγικών εμπειρίας πελατών με τις υπόλοιπες εμπορικές ομάδες
- ✓ Είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία, τη συντήρηση και την ανανέωση της γνωσιακής βάσης με τις πληροφορίες των διαδικασιών εξυπηρέτησης και την ενημέρωση των σημείων επαφής με τον πελάτη
- ✓ Αναλαμβάνει την εκπαίδευση των ομάδων εξυπηρέτησης πελατών για τη σημασία της κατανόησης των καταναλωτών, των κινήτρων τους, του ταξιδιού του αγοραστή και του κύκλου ζωής των πελατών
- ✓ Είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση ποιότητας μέσω ελέγχου των υφιστάμενων διαδικασιών, εύρεσης σημείων βελτίωσης, υποβολή προτάσεων για τη λήψη διορθωτικών ενεργειών και παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης των δράσεων για την επίτευξη των βελτιώσεων

Προϋποθέσεις:

- ✓ Πτυχίο ΑΕΙ ή Κολλεγίου ή ΤΕΙ
- ✓ Τουλάχιστον δύο (2) έτη συναφούς εμπειρίας σε αντικείμενο ανάλυσης και μεθόδων βελτίωσης εμπειρίας πελάτη ή βελτίωσης διαδικασιών
- ✓ Εμπειρία σε μεγάλη επιχείρηση που δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών ή στον Κλάδο της Ενέργειας θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Jira ή/και Aris ή/και Discovery θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας
- ✓ Γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) και Internet

Δεξιότητες:

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

Οφέλη:

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