

Βρες τη θέση σου
στον κόσμο
της ενέργειας

Apply now!



Social Media Care Specialist (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. [Apply now!](#)

Αρμοδιότητες:

- ✓ Social Media & Community Management: Διαχειρίζεται ερωτήματα, σχόλια και μηνύματα χρηστών στα επίσημα ψηφιακά κανάλια του Ομίλου ΔΕΗ, διασφαλίζοντας έγκαιρη και ποιοτική εξυπηρέτηση
- ✓ Digital Presence & Reviews: Διαχειρίζεται τις πληροφορίες και τις αξιολογήσεις του Ομίλου σε App Stores, Google Business Profile, Maps και άλλες σχετικές πλατφόρμες
- ✓ Διαδικασίες & Knowledge Base: Αναπτύσσει και επικαιροποιεί τις διαδικασίες, τη βάση γνώσης, τα FAQs και τα πρότυπα απαντήσεων του Community Management
- ✓ Performance & Continuous Improvement: Παρακολουθεί Καίριους Δείκτες Απόδοσης (KPIs), Service Level Agreement (SLA) και θέματα χρηστών και προτείνει βελτιώσεις στην ποιότητα εξυπηρέτησης και στις διαδικασίες
- ✓ Crisis & Escalation Management: Υποστηρίζει τη διαχείριση σύνθετων αιτημάτων και ψηφιακών κρίσεων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες ομάδες

Προϋποθέσεις:

- ✓ Πτυχίο ΑΕΙ Επικοινωνίας, Μάρκετινγκ ή Οικονομικών Σχολών
- ✓ Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων ή/και σε International Business και Management θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Τουλάχιστον πέντε (5) έτη συναφούς εμπειρίας σε Social Media, Community Management ή/και Customer Care
- ✓ Εμπειρία σε Ενέργεια, Τηλεφωνία ή/και Τράπεζες θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Community Management και Digital Customer Care θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Social Media Management και Moderation θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση διαχείρισης παραπόνων και Customer Service θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Social Media Monitoring και Listening θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση διαχείρισης App Store Reviews και Ratings θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Google Business Profile/Maps και Local Listings Management θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν

- ✓ Γνώση Crisis και Escalation Management σε ψηφιακά κανάλια θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Vendor Management και παρακολούθηση συμβατικών Service Level Agreement (SLA)/ Καίριων Δεικτών Απόδοσης (KPIs) θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση GDPR και διαχείριση προσωπικών δεδομένων σε ψηφιακά κανάλια θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση εργαλείων Social Media Management, Monitoring και Reporting θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Άριστη γνώση της Αγγλικής γλώσσας
- ✓ Γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) και Internet
- ✓ Διαθεσιμότητα σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας)

Δεξιότητες:

- ✓ Υπευθυνότητα και προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Διατμηματική συνεργασία
- ✓ Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
- ✓ Προσανατολισμός στον πελάτη
- ✓ Κατανόηση επιχειρηματικού περιβάλλοντος
- ✓ Διαχείριση αλλαγής

Οφέλη:

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