

Βρες τη θέση σου  
στον κόσμο  
της ενέργειας

Apply now!



### Junior 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](mailto:career@ppcgroup.com) και γράφοντας στο email τον τίτλο της αγγελίας που σε ενδιαφέρει!

#### Αρμοδιότητες:

- ✓ Καταγράφει και αναλύει νέες ή υφιστάμενες διαδικασίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και εντοπίζει βελτιώσεις
- ✓ Υποστηρίζει έργα ψηφιοποίησης ή αυτοματοποίησης διαδικασιών
- ✓ Συνεργάζεται με τις ομάδες παραγωγής, εκπαίδευσης και ποιότητας για ευθυγράμμιση των διαδικασιών με τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη και τους στόχους εξυπηρέτησης
- ✓ Συμβάλλει στον σχεδιασμό και τη βελτιστοποίηση των customer journeys στο τηλεφωνικό κανάλι, με έμφαση στην ταχύτητα και ακρίβεια εξυπηρέτησης
- ✓ Επικαιροποιεί τα εγχειρίδια και το υποστηρικτικό υλικό για τις ομάδες εξυπηρέτησης
- ✓ Παρέχει ανατροφοδότηση για την εφαρμογή των διαδικασιών, με στόχο τη συνεχιζόμενη βελτίωσή τους

#### Προϋποθέσεις:

- ✓ Minimum Απολυτήριο Λυκείου
- ✓ Έως δύο (2) έτη συναφούς εμπειρίας στην εξυπηρέτηση πελατών
- ✓ Εμπειρία σε εταιρείες στον κλάδο της Ενέργειας ή των Τηλεπικοινωνιών θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση Συστημάτων Salesforce και SAP θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ 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