

SPECIALISTA ZÁKAZNICKÉHO SERVISU

Alternativní názvy pozice:	Client account, Customer Service Representative Odborný konzultant v oddělení péče o zákazníky Specialista služeb zákazníkům
Odborný směr:	Obchod, marketing a reklama
Název podnikového oddělení:	Obchodní oddělení, prodejní oddělení Oddělení péče o zákazníky
Statistická klasifikace (KZAM):	24196 Odborný pracovník vnějších vztahů
Přímý nadřízený:	Manažer zákaznického servisu
Podřízení:	

Stručná charakteristika pracovního místa

Zabezpečení expertní podpory pro interní a externí zákazníky, podílení se na řešení složitých problémů a zpracování analýz a metodických postupů směřujících k zákaznickému servisu. Hlavním cílem je maximálně uspokojit potřeby zákazníků.

Hlavní pracovní činnosti

- zabezpečení expertní podpory pro interní a externí zákazníky
- zabezpečení a příprava nabídek a zákaznických řešení dle požadavků včetně prezentace navržených řešení
- provedení samostatné procesní analýzy, příprava odpovídajících konceptů, stanovení postupu pro vybrané rozsáhlejší zakázky, implementace systému nebo jednotlivých modulů, nastavení a testování změn systému u zákazníků, školení o produktech u zákazníka
- kompletní zabezpečení služeb pro zákazníka a nastavení optimální kombinace poskytovaných služeb zákazníkovi - budování dlouhodobých vztahů se zákazníky
- koordinace veškerých činností pro určené portfolio klientů
- zajištění stabilní produktivity a vysoké úrovně poskytovaných služeb
- vedení obchodních jednání s novými zákazníky
- odpovědnost za každodenní styk se zákazníkem - telefonický kontakt, mailový kontakt - za účelem získání informací o výrobcích či službách, za účelem přijetí objednávky, zrušení účtu apod...
- přijetí zakázky, zpracování objednávky, předání objednávky do výroby, evidence dodacích listů
- logistické zajištění
- stanovení poplatků za vyžadované služby, kalkulace zakázek, ověření platby nebo zařízení platby
- ověřování dat na fakturách nebo na jiných dokladech, analýza smluvní dokumentace a prověřování podmínek smluv
- vedení záznamů o veškeré komunikaci se zákazníky
- zjišťování spokojenosti klientů s úrovní a kvalitou služeb, získání podrobných informací o připomínkách, stížnostech a reklamaci
- získání a přezkoumání všech relevantních dat za účelem zhodnocení oprávněnosti reklamace



- zpracování metod zjišťujících spokojenost zákazníků včetně vyhodnocování celkové spokojenosti zákazníků
- ověření, zda byly uskutečněny kroky, které měly vést k nápravě problémů vzniklého u zákazníka
- kontrola servisních zásahů, obsluha zákazníků i jiných procesů
- kontaktování zákazníků se zpětnou reakcí na jejich žádost nebo informování zákazníka o výsledku vyšetřování jejich reklamační žádosti
- analýza a řešení stížností zákazníků, které nebyly vyřešeny standardními postupy; informování kompetentních oddělení organizace o takovýchto nevyřešených zákaznických stížnostech
- zpracování metodických postupů a iniciace změn standardních postupů v oblasti zákaznického servisu k zajištění spokojenosti zákazníků
- tvorba podkladů pro elektronickou podporu zákazníků
- tvorba prezentačních a vzdělávacích materiálů, manuálů, šablon, včetně případných překladů
- příprava reportů
- poskytování konzultací, poradenství a školení
- úzká spolupráce s interními odděleními společnosti (obchodním, výrobním, účetním apod.)

Požadavky na vzdělání a praxi

- středoškolské vzdělání s praxí, vysokoškolské vzdělání

Dovednosti

- vypracovávání nabídek a zákaznických řešení dle požadavků zákazníků a organizace
- sledování a kontrola vývoje spokojenosti zákazníků
- řešení stížností zákazníků

Odborné znalosti

- obecný ekonomický rozhled
- znalost obecně platných právních předpisů, řídicích aktů organizace a příslušné oborové legislativy

Osobní předpoklady

- komunikační schopnosti - aktivní naslouchání
- organizační schopnosti
- improvizace schopnost
- proaktivní a proklientský přístup
- orientace na výsledky
- koncepční myšlení
- samostatnost, spolehlivost
- profesionální vystupování a nekonfliktnost
- empatie a sebeovládání
- ochota cestovat



Obecné způsobilosti

- organizování a plánování práce - stanovení činností potřebných k dosažení cíle a časové rozvržení jednotlivých činností
- jednání s lidmi - předvídání potřeb zákazníka, schopnost řešit problémy
- vyjednávání a přesvědčovací schopnosti - nacházení a užívání správných argumentů, věcnost při diskusi se zaměřením na cíl diskuse
- prezentační schopnosti
- komunikační schopnosti - chápání, ovlivňování a komunikace s lidmi
- schopnost týmové spolupráce
- práce s informacemi - vyhledávání relevantních informačních zdrojů
- analyzování a řešení problémů - logické myšlení - rozpoznání klíčových informací, rozpoznání souvislosti mezi problémy, rozpoznání příčin problému
- rozhodnost - určování priorit
- pružnost v myšlení a jednání (adaptabilita, flexibilita, přizpůsobivost, improvizální způsobilosti) - adaptabilita na změny v pracovních prostředcích a metodách
- jazykové způsobilosti - komunikativní úroveň anglického jazyka, případně jiného pro firmu relevantního světového jazyka
- kvalitní mluvený projev – schopnost prezentovat a školit větší skupinu lidí
- kvalitní písemný projev - tvorba metodik, skript a pracovních postupů
- počítačové způsobilosti - pokročilá uživatelská znalost PC (Microsoft Office), znalost práce na PC na úrovni pokročilý uživatel
- základní znalost databází, především SQL - pokud se jedná o IT oblast
- znalosti operačních systémů a základní IT infrastruktury - pokud se jedná o IT oblast
- právní způsobilost - orientace v obchodně smluvní problematice
- osobní rozvoj - ochota vzdělávat se a pracovat na sobě

