附件2

淮安市保安服务总公司客服部需求岗位一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 工作职责 | 招聘人数 | 岗位要求 |
| 1 | 客服部  主 任 | 1.全面负责客服部的管理和运营工作；  2.根据公司年度计划，制订客服部工作规划并组织实施，开展对服务工作过程及结果进行检查考核；定期组织对客户单位开展服务满意度调查；制定满意度标准和具体奖惩制度；做好客户关系维护；  3.完善投诉处理机制，对客户单位反馈或投诉的意见和建议，做到有投诉即时受理，快速处理，处理后有回访，建立投诉档案资料。  4.组织召开客服工作分析会，对分析结果上报公司领导。 | 1 | 1.本科及以上学历；年龄30-45周岁。  2.在公司有5年以上工作经验，熟悉了解客户服务体系管理流程，有电子商务、客服等工作经验者优先；  3.有较强的组织、计划、控制、协调能力，熟悉了解相关客服体系标准，有较强的沟通能力。能熟练使用各类办公软件；  4.有高度的责任心和吃苦耐劳精神。 |
| 2 | 客服部  主 管 | 1..制定本部门工作方案、计划，并落实执行；  2..负责本部门员工的培训、学习，提高业务素质和服务水准；  加强员工的工作监督和业绩考核；  3.负责本部门的工作日志、总结报告，以及数据整理；  4.做好公司客户资料分析工作。  5.完成好公司交办的其它工作。 | 1 | 1.大专及以上学历；年龄25-45周岁。  2.有3年以上保安工作经验，有电子商务、客服等工作经验者优先；  3.有较强的沟通能力及团队管理能力，高度的责任心和客户服务意识，熟悉相关客服体系标准， 熟练使用各类办公软件；  4. 有高度的责任心和吃苦耐劳精神。 |
| 3 | 客服部文 员 | 1..收集、整理、管理客户档案，对客户需求进行分析，研究可行性方案，提升客户满意度；  2.做好与客户单位的沟通、回访和反馈等工作，优化服务流程；  3.维护公司良好的品牌形象和服务形象；  4.完成好公司交办的其他工作。 | 4 | 1.大专以上学历；年龄20-45周岁。  2.有相关客服工作经验者优先；  3.普通话标准，能熟练操作计算机；有良好的口头表达能力；  4.有高度的责任心和吃苦耐劳精神。 |