MUDO
KIDEMLİ MÜŞTERİ HİZMETLERİ UZMANI İŞ İLANI

İŞ TANIMI:

- Müşterilerden gelen şikayetleri değerlendirmek, takip etmek ve çözüme kavuşturmak,
- Sosyal medya, çağrı merkezi, mağaza vb. kanallar ile gelen talep ve şikayetleri takip etmek ve sonuçlandırmak,
- Mağazalardan gelen iade/değişim taleplerinin karar sürecini yönetmek,
- Müşteri Sevkiyat Birimi ile birebir çalışarak süreç yönetiminde aktif rol almak ve müşteri memnuniyetini sağlamak,
- Müşterilerimizin aldığı hizmet tecrübelerinin gelişmesine katkı sağlamak,
- Müşteri memnuniyetini sağlayacak yeni projeler geliştirmek,
- Müşteri İlişkileri vizyonunu geliştirecek projeler hazırlamak, sunmak ve tamamlamak,
- Ürün inceleme konusunda takip ve kontrolü sağlamak,
- Olası yasal işlemlerde konuyu Hukuk departmanı ile paylaşmak ve takibini yapmak,
- Haftalık ve aylık raporların hazırlanması ve takibini yapmak,
- Aylık raporların ilgili birimler ile paylaşılarak aksiyonların alınmasını sağlamak,

ARANAN NİTELİKLER:

- İstanbul Ticaret Üniversitesi ilgili bölümlerden mezun,
- İleri derecede Microsoft Office programlarını bilen,
- ERP programı kullanmış (Obase vb.),
- Tercihen Perakende sektöründe çalışmış,
- En az 5 yıl Müşteri İlişkileri ve Şikayet Yönetimi deneyimi olan,
- Sorumluluk sahibi ve inisiyatif alabilen,
- Tercihen iyi derecede İngilizce bilgisine sahip,
- Çağrı Merkezi dinamikleri hakkında bilgi sahibi tercihen daha önce bir çağrı merkezinde takım liderliği/yöneticilik tecrübesi olan,
- Takipçi ve sonuç odaklı,
- Analiz ve Raporlama konularına hakim, üst yönetim raporlamaları yapabilecek,
- İnsan ilişkileri kuvvetli ve sabırlı,
- Problem çözme kabiliyetine sahip,
- Teknolojiyi ve yenilikleri takip eden uygulayan,

SON BAŞVURU TARİHİ: 20.01.2015

Yukarıda şartlara uyum sağlayan ve başvuruda bulunmak isteyen mezunlarımız fotoğraflı özgeçmişlerini cv@ticaret.edu.tr adresine mail atarak yapabilirler.

Not: Bu ilan, sadece İstanbul Ticaret Üniversitesi öğrencilerini ve mezunlarını bilgilendirme amacı taşımaktadır.

Facebook/Ticaret Kariyer

Twitter/KariyerTicaret

Linkedin/ İstanbul Ticaret Üni Kariyer Planlama

Kariyer Planlama Merkezi Müdürlüğü
444 0 413 / 3142