

Kierownik / Kierowniczka Działu Obsługi Klienta

Twój zakres obowiązków

- Zarządzanie procesami oraz doskonalenie standardów obsługi Klienta
- Koordynacja działań w obszarze profesjonalnej obsługi Klienta
- Zarządzanie i rozwój podległego zespołu (8 osób)
- Udział w procesie wdrażania nowych Klientów
- Budowanie trwałych relacji i biznesowych kontaktów z klientami oraz rozpoznanie ich potrzeb w celu proponowania dedykowanych rozwiązań
- Uczestniczenie i prowadzenie spotkań biznesowych oraz negocjacji z Klientami
- Kontrola i nadzór nad umowami handlowymi oraz ich prawidłowym rozliczaniem
- Rozwiązywanie spraw spornych
- Tworzenie raportów oraz analiza danych w zakresie obsługiwanych Klientów w celu wdrażania rozwiązań podnoszących jakość obsługi i poziom satysfakcji Klienta
- Doskonalenie i optymalizacja procesów w dziale
- Ścisła współpraca z innymi działami firmy, w szczególności z działem sprzedaży w celu zapewnienia profesjonalnej obsługi Klientów firmy
- Doskonalenie i wdrażanie narzędzi do raportowania i monitorowania pracy

Nasze oczekiwania

- Minimum 2-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołem obsługi klienta
- Doświadczenie w bezpośredniej współpracy z klientami
- Umiejętność budowania trwałych relacji biznesowych z Klientami poparta dotychczasowym doświadczeniem
- Znajomość branży TSL oraz specyfiki przewozów w temperaturze kontrolowanej będzie bardzo dużym atutem
- Dobra znajomość języka angielskiego umożliwiającą swobodną komunikację (min. B2)
- Znajomość MS Office na poziomie dobrym
- Samodzielność w podejmowaniu decyzji oraz w planowaniu i realizacji założonych celów
- Rozwinięte kompetencje w zakresie zarządzania ludźmi oraz budowania i motywowania zespołu
- Umiejętność negocjacji oraz skutecznej komunikacji i prezentacji danych;
- Prokreatywność w działaniu
- Inicjatywa i kreatywność w proponowaniu nowych rozwiązań

Oferujemy

- Stabilne zatrudnienie w ramach umowy o pracę
- Atrakcyjne wynagrodzenie z przejrzystym systemem premiowym
- Pracę w dynamicznie rozwijającej się firmie o ugruntowanej pozycji na rynku
- Długofalowe zatrudnienie z możliwością dalszego rozwoju
- Pełne wyzwania środowisko pracy
- Pracę w fajnym i zgranym zespole
- Możliwość pracy zdalnej
- Bogaty pakiet benefitów i świadczeń socjalnych
 - Prywatna opieka medyczna EnelMed
 - Ubezpieczenie na życie Warta
 - Dofinansowanie do Karty Multisport
 - Bezpłatna nauka języków obcych w formie aplikacji
 - Dofinansowanie szkoleń i kursów
 - Płatny program poleceń pracowniczych
 - Przedpłacona karta lunch
 - Spotkania integracyjne
 - Bezpłatny parking dla pracowników