

إيماناً من المؤسسة بتحديد دور جميع الإدارات والموظفين من أجل الوصول إلى الهدف المنشود و تسهيل تواصل جميع الأفراد مع بعضهم البعض فإن المؤسسة تلتزم بتزويد جميع الموظفين العاملين لديها بالتوصيف الوظيفي لوظيفته والذي يعبر عن المسمى الوظيفي والمسؤول المباشر ومكان العمل وواجبات الوظيفة وذلك على النحو التالي

اسم الموظف :ايمن الشطيبي

المسمى الوظيفي :خدمة العملاء

المهام الوظيفية :

1. الرد على المكالمات و الرسائل الهاتفية و عدم تأجيلها للقدرة على تقديم الخدمة الجيدة للآخرين
2. الموثوقية في تقديم الوعود والمواعيد حيث تعتبر من أهم مفاتيح العلاقة الجيدة مع العملاء
3. سماع المشاكل والشكاوى والاقتراحات بعناية كبيرة للقدرة على توفير الرد المناسب
4. التعامل مع الطلبات بطريقة مرضي العميل
5. جمع المعلومات اللازمة عن كل خدمة تقدمها المؤسسة لتقديم أجوبة عن جميع استفسارات العملاء
6. تقديم تقارير استبانات رضا العملاء
7. الحفاظ على الأسلوب الإيجابي في التعامل مع العملاء وإبداء مدى الاحترافية في التعامل مع مشكلاتهم وحلها
8. توفير جميع المعلومات التي يحتاجها العملاء
9. تقديم التغذية الراجعة حول عملية خدمة العملاء
10. العمل على كل تحويل عميل محتمل إلى عميل دائم
11. المتابعة الدورية للعملاء ضمن جدول منظم