



CUSTOMER SERVICE

1. Mô tả công việc:

Là cầu nối phối hợp và hỗ trợ các phòng ban khác làm việc với khách hàng trước, trong và sau bán hàng:

Chuyên viên Hỗ trợ giao diện

- Chăm sóc khách hàng sau bán hàng: hỗ trợ khách thiết lập website/app (tùy chỉnh giao diện, tro tên miền...).
- Tư vấn và đề xuất ý kiến giúp khách hàng thiết lập giao diện, cài đặt cửa hàng online (phương thức vận chuyển, thanh toán, liên hệ...)
- Khảo sát thu thập ý kiến khách hàng để góp phần cải thiện và phát triển sản phẩm.

Chuyên viên hỗ trợ vận hành

- Hướng dẫn khách hàng sử dụng, hỗ trợ vận hành các sản phẩm, các công cụ quản trị của công ty.
- Khảo sát thu thập ý kiến khách hàng để góp phần cải thiện và phát triển sản phẩm.
- Quan sát, theo dõi nhu cầu kinh doanh của khách hàng để kịp thời cung cấp các gói hỗ trợ, dịch vụ bổ sung.
- Giải quyết các vấn đề, thắc mắc của khách hàng trong quá trình sử dụng, ghi nhận đề xuất của khách hàng và chuyển tới bộ phận liên quan.
- Phối hợp với các bộ phận liên quan để tìm phương án giải quyết các vấn đề khách hàng gặp phải trong quá trình vận hành.
- Báo cáo trực tiếp theo ngày, theo tháng cho trưởng nhóm / quản lý đội ngũ.
- Phối hợp thực hiện các báo cáo dữ liệu theo phân công của trưởng nhóm / quản lý đội ngũ.

** Phối hợp hỗ trợ thực hiện các công việc liên quan hoặc phát sinh do quản lý trực tiếp phân công.*

2. Yêu cầu công việc:

- TRUNG THỰC, không ngại thử thách các task mới/ multi-task.
- Sáng tạo, cẩn thận, chịu khó tìm tòi và lắng nghe ý kiến khách hàng.
- Kỹ năng vi tính văn phòng như word, excel, ppt,...
- Kỹ năng quản trị thời gian
- Có kỹ năng tư vấn, thuyết phục, đàm phán khách hàng là 1 lợi thế.
- Tiếng Anh tốt.
- Có kiến thức về lĩnh vực Thương mại điện tử.
- Biết sử dụng các phần mềm/ công cụ thiết kế hình ảnh là một lợi thế

3. Chính sách:

- Lương:
 - + Chuyên viên hỗ trợ giao diện: Cơ bản 8tr + commission.
 - + Chuyên viên hỗ trợ vận hành: Cơ bản: 12tr + commission
- BHXH, BHYT theo qui định nhà nước
- Thưởng quý, thưởng tháng 13, 14 theo hiệu suất công việc.
- Review tăng lương mỗi 6 tháng hoặc 1 năm.

4. Thông tin làm việc:

- Working time/ Giờ làm việc: 9:00 đến 18:00 từ thứ Hai đến thứ Sáu, & thứ 7 luân phiên trực theo sự sắp xếp của quản lý trực tiếp, nếu làm việc Thứ 7 sẽ được nghỉ bù 1 ngày trong tuần.
- Place/ Địa điểm: Lầu 12, Tòa nhà Vietjet Plaza, số 60A Trường Sơn, phường 02, quận Tân Bình, Tp.HCM
- APPLY qua mail: Nhi.tang@mediastep.com – 0966274205 (Ms. Nhi)