

[LOGO CỦA
CÔNG TY]

TÊN CÔNG TY

Trụ sở chính:

Chi nhánh (nếu có):

NHÂN VIÊN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

1. Thông tin chung

- Vị trí: Nhân viên Chăm sóc khách hàng
- Bộ phận: Phòng Chăm sóc khách hàng
- Người quản lý trực tiếp: Trưởng Bộ phận Chăm sóc khách hàng

2. Nhiệm vụ cụ thể

- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu/thắc mắc của khách hàng liên quan đến sản phẩm/dịch vụ doanh nghiệp cung cấp
- Tham gia xây dựng và quản lý kênh thông tin nhằm giúp khách hàng có được nội dung mình cần một cách nhanh chóng và chính xác nhất (hướng dẫn sử dụng, thông tin về giá cả, chế độ bảo hành,...)
- Thu nhận và quản lý khiếu nại, các vấn đề cần giải quyết của khách hàng và cung cấp thông tin tới các bộ phận phù hợp để xử lý khiếu nại đó
- Theo dõi và liên tục cập nhật các chính sách về sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp
- Chủ động liên hệ với khách hàng các dịp lễ Tết, quà tặng, thông báo ưu đãi trong các dịp đặc biệt và gửi ưu đãi cho họ
- Phối hợp quảng bá các khuyến mãi, các gói dịch vụ ưu đãi của doanh nghiệp tới khách hàng
- Thực hiện khảo sát khách hàng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ, ghi nhận phản hồi giúp cải thiện sản phẩm, dịch vụ

[LOGO CỦA
CÔNG TY]

TÊN CÔNG TY

Trụ sở chính:

Chi nhánh (nếu có):

- Lập báo cáo trình cấp trên về khảo sát khách hàng, độ thỏa mãn với sản phẩm dịch vụ và đưa ra đề xuất cải thiện, nâng cao chất lượng công việc.

3. Quyền lợi được hưởng

- Được hưởng đầy đủ các chế độ theo quy định của pháp luật (BHYT, BHXH, BHTN) và các chế độ phúc lợi theo nội quy, quy chế của Công ty (tham quan, nghỉ mát, lương thưởng, nghỉ lễ Tết,...)
- Được hưởng đầy đủ các chế độ thăm hỏi sức khỏe cho bản thân và gia đình theo chính sách đãi ngộ của Công ty.
- Được làm việc trong Môi trường năng động, chuyên nghiệp và thân thiện, có nhiều cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp.
- Mức lương: *[mức lương doanh nghiệp đề nghị]*

4. Yêu cầu công việc

- Tốt nghiệp Đại học chuyên ngành *[tùy thuộc vào yêu cầu cụ thể của doanh nghiệp]*
- Có kinh nghiệm X năm ở vị trí Chăm sóc khách hàng hoặc các vị trí tương đương
- Thành thạo tin học văn phòng
- Thành thạo kỹ năng lắng nghe và giao tiếp
- Điềm tĩnh, có khả năng xử lý các tình huống bị khách hàng phàn nàn hoặc các vấn đề phát sinh
- Tính cách điềm tĩnh, hòa đồng, kiên nhẫn và dễ tạo thiện cảm cho người xung quanh
- Sử dụng thành thạo một ngoại ngữ là một lợi thế

[LOGO CỦA
CÔNG TY]

TÊN CÔNG TY

Trụ sở chính:

Chi nhánh (nếu có):

5. Quy chế công ty

- Thời gian làm việc
- Địa điểm làm việc

6. Liên hệ

Anh/chị có thể tham khảo thông tin Công ty tại đây:

- Website:
- Fanpage:

Chi tiết liên hệ theo các cách sau:

- Gửi CV về Email:
- Liên lạc qua số điện thoại: