Вакансия: Customer Success Manager, главный по wow-отзывам в Product University

Главный продукт Product University – это не курсы (как можно было бы подумать), а довольные выпускники и работодатели. Прочтите вдохновляющие истории Елены или Николая, например.

Мы хотим, чтобы таких историй, классных отзывов и рекомендаций стало на порядок больше. Если вам хочется того же, нам с вами по пути! Смотрите описание, присылайте тестовое задание и давайте общаться.

Какие задачи предстоит решать в ближайшее время:

1. Работа с входящими заявками от потенциальных клиентов.
   - понять задачу
   - подобрать оптимальный курс
   - ответить на вопросы и возражения

2. Сбор отзывов и обратной связи:
   - сбор отзывов и успешных историй от выпускников, участников и работодателей
   - определение приоритетных задач по улучшению курсов/контента и т.п. на базе отзывов
   - мониторинг отзывов

3. Кураторство групп и обеспечение наилучшего клиентского опыта:
   - информационная поддержка студентов курса, ответы на вопросы
   - организация вебинаров на курсе (1-2 вебинара в неделю)
   - мониторинг прогресса участников
4.

Как мы поймем, что работа сделана отлично? По NPS и отзывам выпускников и работодателей.

Что мы предлагаем:

- работу со смыслом: вы самым прямым образом будете улучшать жизнь людей
- по деньгам — фикс: 40 тыс. руб. + 15 тыс. руб.
- Удаленная работа
- автономность и инициативность (никакого микроменеджмента, вы сами будете пинать остальных и добиваться нужного качества и wow-отзывов) после полного погружения
- работа через Telegram, amoCRM, Thinkific LMS.
- участие в еженедельных zoom-планерках команды

Какой опыт будет релевантным:

- успешный выпускник любого 8-недельного курса Product University, который дошел до конца программы и понимает всю механику изнутри.
- любишь общение в мессенджерах и искренне готов обеспечивать студентам лучший опыт обучения
- можешь быть на связи с компьютером и телефоном с 10 до 21 по будням
- хочешь прокачаться в поддержке пользователей и подборе персонала
- любовь к людям, понимание как превзойти ожидания
- грамотная письменная и устная речь

Тестовое задание:

Проанализируйте отзывы про Product University и другие другие онлайн-университеты схожей тематики. Сделайте табличку-сравнение сильных и слабых сторон. Предложите 3 сильных гипотезы, как быть лучшим из лучших по отзывам.

Результаты тестового задания (см. выше) и информацию о себе присылайте Алексею Черняку в Telegram https://t.me/alexeychernyak или на email content@productuniveristy.ru