

客服主管

職務定義

負責管理客戶服務作業之規劃、組織、協調、指導、管制及考核等活動

工作內容

- 規劃與公司規畫符合之客戶服務作業流程(如:相關表单製作、客服作業流程)
- 制定部門人力編制及工作執掌,有效進行客服人員的培訓、激勵、輔導及管理,提出明確客服系統需求,與工程人員協調溝通
- 公司每期最新活動傳達給客服專員(如:活動內容、活動目的、因應之話術)
- 協助及指導客服專員(如:客服自我情緒調適、協助回覆要求高品質之顧客等)
- 客服人員品質維護,定期安排合適課程,並檢視過去通話品質以供未來調整
- 檢視客戶滿意度,並向上報告,如顧客滿意度低需找出問題點並提出解決方案
- 各項客服相關管理表单製作與分析,有效強化內控內控之作業執行
- 客訴案件處理

相似職務

業務主管、客服部門經理、客服主管、顧客管理主管、電話開發主管、客服儲備主管、Customer Service Manager、售後服務主管、Senior Service Manager、公關客服



關鍵職能



學歷分佈



客服主管 有57.70%具備大學以上學歷

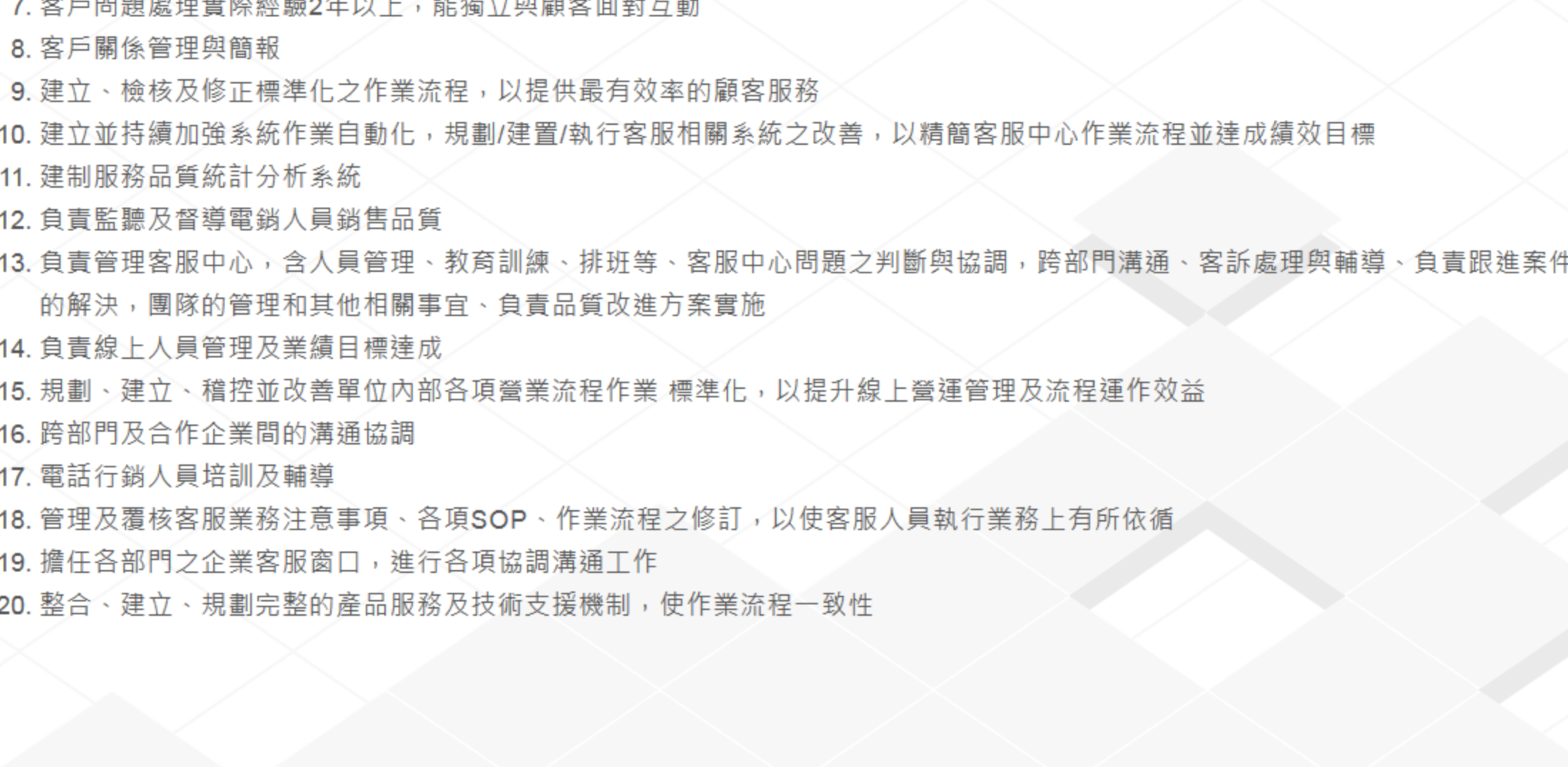
性別年齡



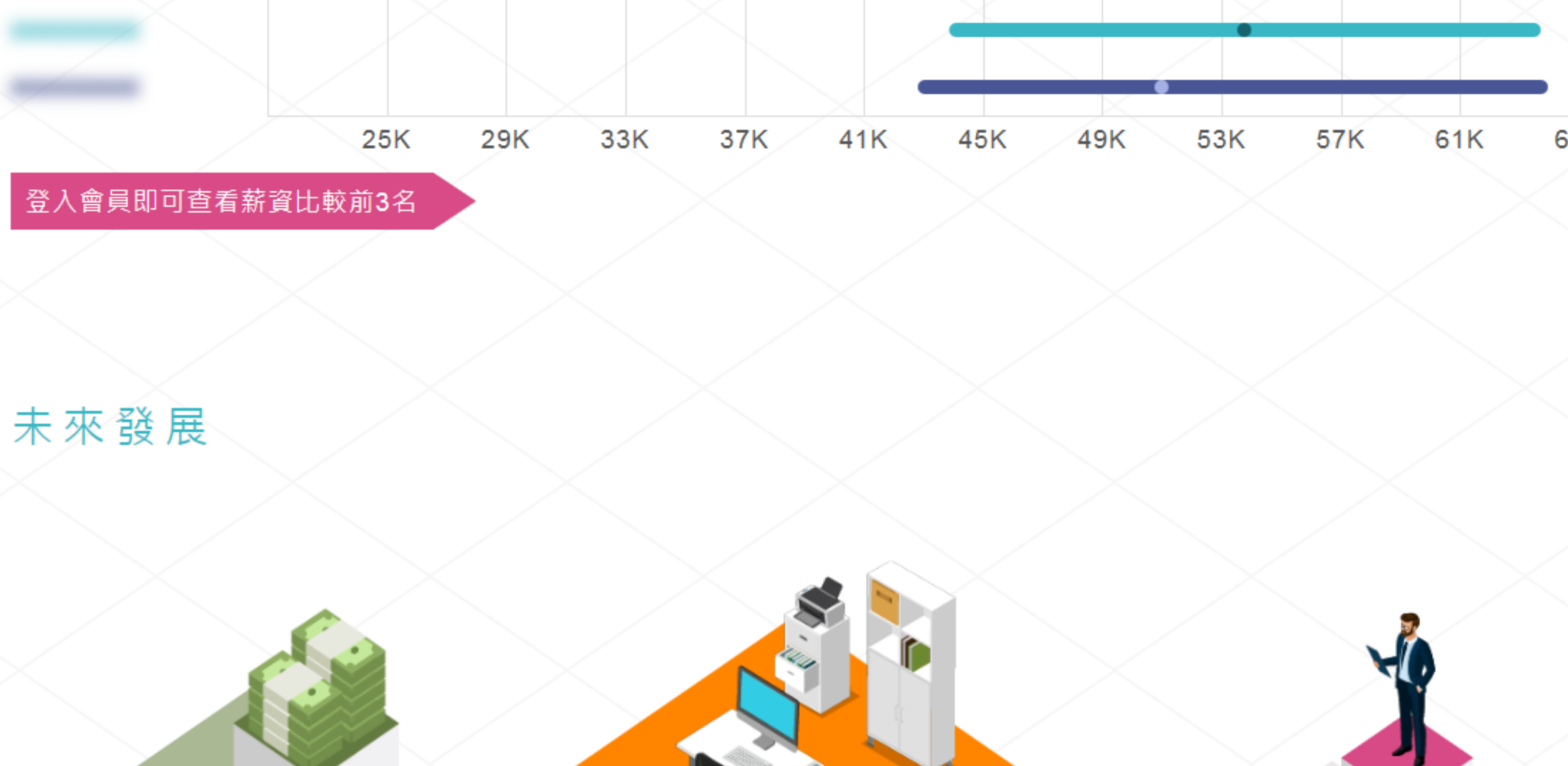
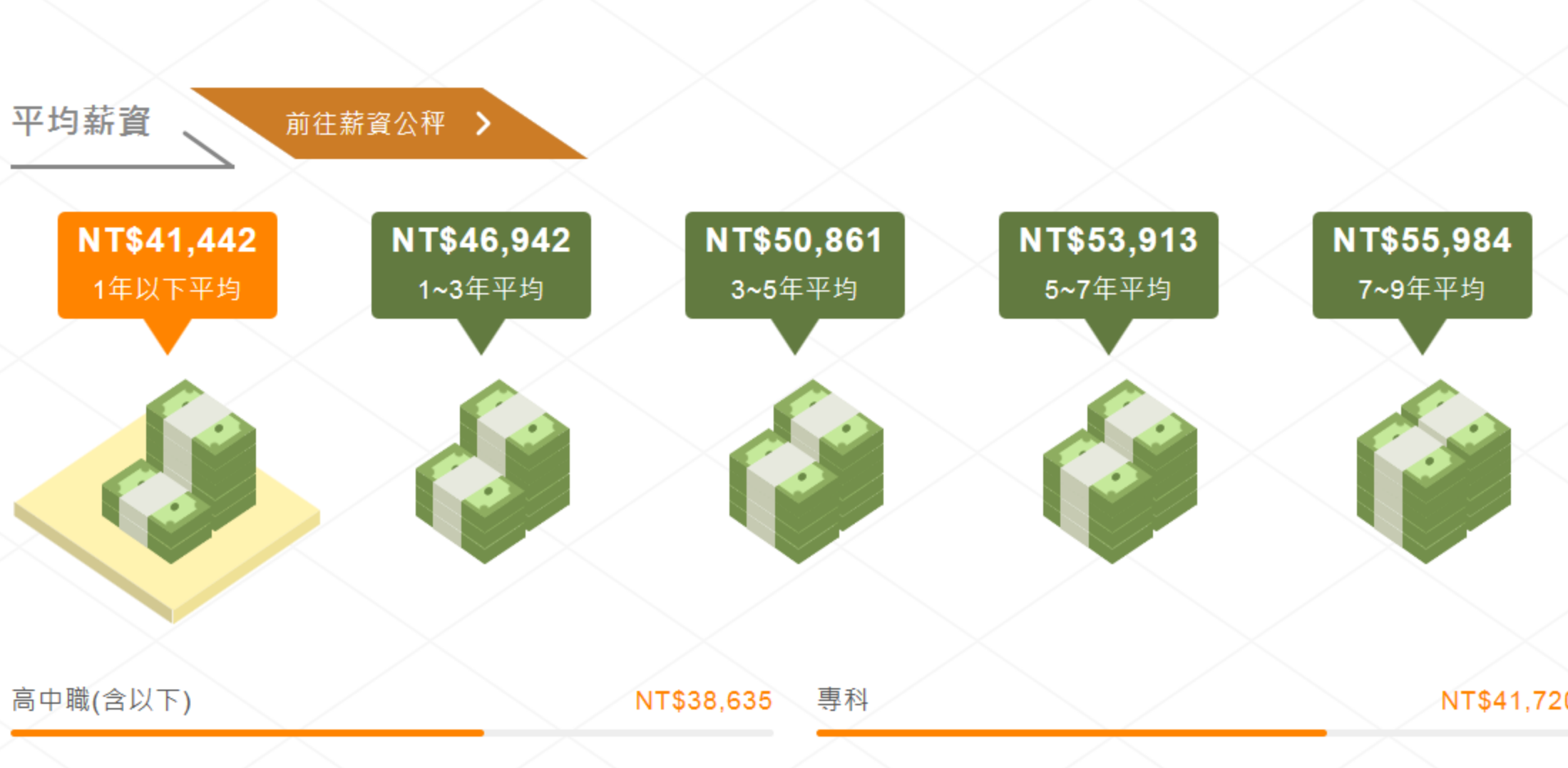
職業類型



職務能力



專業證照



轉職職務分析



請選擇您的求職狀態



工作甘苦談



熱門職缺

