



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية



قناة مهام الوظائف

## المهام الوظيفية لخدمة العملاء

### ماهي وظيفة منسق خدمة العملاء؟

منسق خدمة العملاء هو المسؤول عن الاتصالات بين الشركة وعملائها الحاليين والمحتملين ولذلك يجب أن يكون قادرا على التعامل مع مشاكل العملاء والشكاوى والاستفسارات وتحتاج الوظيفة الي السرعة في التعامل مع برامج الكمبيوتر للتنقل بين الخدمات المختلفة التي تقدمها المؤسسة كما يقوم بتحديد احتياجات العملاء وتوضيح المعلومات التي تساعد على الحفاظ على رضا العملاء.

### المهام الوظيفية لمهنة منسق خدمة العملاء:

- إدارة كميات كبيرة من المكالمات الواردة والصادرة في الوقت المناسب.
- اتباع سيناريو النصوص والتعليمات المخصصة للمكالمات.
- تحديد احتياجات العملاء وتوضيح المعلومات وتوفير الحلول أو البدائل المتاحة.
- تقديم عروض تسويقية لمنتجات وخدمات المؤسسة عن اتاحة الفرصة لذلك.
- بناء علاقات مستدامة مع العملاء من خلال الحصول على بيانات اضافيه مثل (بريد الكتروني، او رقم هاتف آخر)

- الاحتفاظ بسجلات لجميع المحادثات في قاعدة بيانات مركز الاتصال لدينا بطريقة مفهومة
- حضور التدريبات التعليمية بشكل مستمر لتحسين مستوى الخدمة والأداء.
- متابعة إجراءات تحقيق الأهداف الخاصة بقسم خدمة العملاء.

### المهارات اللازمة لوظيفة منسق خدمة العملاء:

- التركيز على العملاء والقدرة على التعامل مع الشخصيات المختلفة.
- اجادة عملية التواصل الهاتفي والاتصال اللفظي وإجادة مهارات الاستماع بشكل فعال.
- القدرة على القيام بمهام متعددة والقدرة على تحديد الأولويات وإدارة الوقت
- اجادة عملية تقديم الحلول بشكل مناسب لاكتساب رضا العملاء.

### متطلبات العمل في وظيفة منسق خدمة العملاء:

- الحصول على شهادة ثانوية أو معهد أو الحصول على درجة البكالوريوس.
- الخبرة السابقة في العمل في وظيفة خدمة العملاء
- الحصول على شهادة خبرة في المجال تثبت تحقيق الأهداف المطلوبة.
- الإلمام بأنظمة إدارة علاقات العملاء CRM.

قناة مهام الوظائف

تمت بحمد الله،،،

اتمنى التوفيق للجميع...

لا تنسونا من صالح دعائكم..



قناة مهام الوظائف اضغط هنا

مجموعة أبو الجوهرة التعليمية اضغط هنا

تحت اشراف : أبو الجوهرة

@almroane



قناة مهام الوظائف