مهام مأمور اتصالات

تعريف موجز: تشمل هذه السلسلة الوظائف التي تتعلق بتلقي الإتصالات الهاتفية الداخلية والخارجية والإتصال بمأموري الخطوط الاخرى بغرض إتمام المكالمات الهاتفية والتبليغ عن الأجهزة والهواتف والخطوط المعطلة كما تشمل إستقبال وإرسال الارساليات عن طريق الفاكس والتلكس والقيام بالأعمال الاخرى ذات العلاقة بهذا المجال

الاعمال التى تختص بها الوظيفة

١ ـ تلقى المكالمات الهاتفية الداخلية والخارجية
٢ ـالاتصال بمأموري الخطوط الأخرى لاتمام المكالمات الهاتفية
٣ ـإرسال وإستقبال البرقيات ورسائل الفاكس والتلكس
٤ ـالتبليغ عن الأجهزة والهواتف والخطوط المعطلة
٥ ـإجابة المستفسرين عن أرقام الهواتف والعناوين
٦ ـإستقبال الإرساليات الوارده والرد عليها

القدرات والمهارات المطلوبة

١ ـمعرفة بالأسس والمفاهيم الأساسية المتعلقة بعمل مأموري الهاتف والفاكس والتلكس.
٢ ـمعرفة بالأنظمة والتعليمات والاجراءات المتعلقة بعمل مأموري الهاتف والفاكس والتلكس.
٣ ـمعرفة بطرق العمل الخاصة بمأموري الهاتف والفاكس والتلكس.
٤ ـقدرة على تلقى المكالمات والتبليغ عن الأجهزة المعطلة.
٥ ـقدرة على إستقبال الإرساليات والرد عليها.
٦ ـ قدرة على تلقى التعليمات.
٧ ـالقدرة على إقامة علاقات عمل فعالة والمحافظة عليها.

اسئلة مع الحلول

السؤال الاول:

عادة ما يُنظر إلى وظيفة مأمور سنترال على أنها وظيفة ليست ذات أهمية كبيرة.

خطأ

السؤال الثاني:

يقوم مأمور السنترال أحياناً بدور موظف خدمة عملاء.

صح

السؤال الثالث:

تُعد الأمانة واحدة من القيم الهامة التي يجب أن يتحلى بها مأمور السنترال.

صح

السؤال الرابع:

إن القُدرة على الإنصات الجيد والفعال تُعد أحد عوامل النجاح الوظيفي لمأمور السنترال.

صح

السؤال الخامس:

لا يتمكن العاملون بوظيفة "مأمور سنترال" عادة من تحويل مسارهم الوظيفي في المستقبل.

خطأ

السؤال السادس:

يتطلب العمل بوظيفة "مأمور سنترال" الحصول على عدة شهادات مهنية متخصصة واجتياز العديد من البرامج التدريبية المتقدمة .

خطأ

السؤال السابع:

التعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء والمتصلين لا يُعد من اختصاصات مأمور السنترال.

خطأ

السؤال الثامن:

تُعد القدرة على استخدام تطبيقات الحاسب الآلي والتحدث باللغة الانجليزية من المعارف والقدرات المتقدمة التي !

يحتاج إليها المُتقدم لشغل وظيفة مأمور سنترال.

خطأ

السؤال التاسع:

إن القُدرة على الاستخدام الجيد لخواص ووظائف أنظمة الهواتف الحديثة هي إحدى المهارات الفنية الواجب توافرها في مأمور السنترال.

صح

السؤال العاشر:

إن طبيعة وظيفة مأمور السنترال تتطلب من المشتغلين بها القدرة على التواصل مع الآخرين بشكل ايجابي والإنصات الجيد والفعال أثناء التحدث مع العملاء.

صح

مع تمنياتي للجميع بالتوفيق

أخوكم

دكتور أذن

لاتنسوني من دعائكم