



الوصف الوظيفي لمشرف مركز الاتصال

ماهي وظيفة مشرف مركز الاتصال؟

هو المسؤول عن المساعدة في صياغة الأهداف للأفراد والفرق والتعاقد مع موظفين جدد والتعرف على طبيعة العمل وإجراء التقييم الدوري لفريق العمل وكذلك الإجابة على أسئلة الموظفين وتقديم التوجيهات وتحتاج الوظيفة إلى الخبرة الإدارية والاشرفية واجادة مهارات التواصل والقدرة على التحفيز والتنظيم وتحديد أفضل طرق لتحقيق الأهداف.

المهام الوظيفية مشرف مركز الاتصال:

- مساعدة مدير القسم على صياغة الأهداف لفريق العمل.
- الاشراف على اجراءات التوظيف وتعيين الكفاءات.
- الاجابة على أسئلة واستفسارات الموظفين وتقديم التوجيهات والتعليقات المناسبة.
- تلقي المكالمات عند الحاجة ومساعدة فريق العمل.
- اقتراح طرق لتحسين الإجراءات والتحفيز المستمر للموظفين.

- قياس الأداء باستخدام المقاييس الأساسية مثل وقت المكالمات ، مدة انتظار المكالمات وغيرها من المقاييس.
- متابعة الالتزام بسياسات الحضور والانصراف وما إلى ذلك.
- رفع التقارير بشكل دوري إلى الإدارة والإبلاغ عن المشكلات بشكل فوري.
- تجهيز وإعداد تقارير بنتائج الشهرية والسنوية.

المهارات اللازمة لوظيفة مشرف مركز الاتصال:

- القدرة التعامل مع المشكلات المختلفة.
- اجادة تامة باللغة الانجليزية والعربية.
- القدرة على استخدام برامج مايكروسوفت أوفيس.
- اجادة التعامل مع الاجهزة التقنية ومعدات الهاتف وبرامج الاتصال.
- معرفة إجراءات تقييم الأداء.
- اجادة مهارات التواصل مع الشخصيات المختلفة والقدرة على التفاوض.
- القدرة على تحقيق الأهداف المطلوبة.
- امتلاك المهارات التنظيمية والقيادية بشكل ممتاز.
- القدرة على العمل تحت الضغط.

متطلبات العمل في وظيفة مشرف مركز الاتصال:

- الحصول على درجة البكالوريوس.
- الخبرة العملية في وظيفة مشرف مركز الاتصال او موظف مركز الاتصال

تمت بحمد الله.

اتمنى التوفيق للجميع ..

لا تنسونا من صالح دعائكم..

قناة مهام الوظائف اضغط هنا

مجموعة أبو الجوهرة اضغط هنا

تحت اشراف أبو الجوهرة

@almroane

