



الوصف الوظيفي لمدير مركز الاتصال

ماهي وظيفة مدير مركز الاتصال؟

هو المسؤول عن وضع أهداف للأنشطة اليومية لمركز الاتصال وإجراء تخطيط فعال للموارد لزيادة الإنتاجية من خلال الموارد المتاحة من الأشخاص والتكنولوجيا وما إلى ذلك وكذلك جمع وتحليل إحصائيات مركز الاتصال مثل معدلات المبيعات ، التكاليف ، مقاييس خدمة العملاء وتحتاج الوظيفة القدرة على إشراف على العمليات اليومية والموظفين بهدف تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة والقدرة على تقديم اقتراحات لتحسين الخدمات وكذلك امتلاك العقل العملي لحل المشكلات بشكل فوري.

المهام الوظيفية مدير مركز الاتصال:

- تطوير أهداف الأنشطة اليومية لمركز الاتصال.
- إجراء تخطيط فعال للموارد لزيادة الإنتاجية من خلال إدارة مميزة للأشخاص والتقنيات المتاحة.
- جمع وتحليل إحصائيات مركز الاتصال مثل معدلات المبيعات ، التكاليف ، مقاييس خدمة العملاء ... إلخ.

- رصد وتحمل مسؤولية الميزنة ومتابعة النفقات.
- توظيف وتدريب للعاملين للحفاظ على معايير جيدة لقسم خدمة العملاء.
- مراقبة وتحسين الخدمة وتحديد الورديات وغيرها من الإجراءات.
- تقييم الأداء باستخدام المقاييس الأساسية مثل الدقة ، وقت انتظار المكالمات ،مدى رضى العملاء ... إلخ.
- إعداد تقارير دورية للإدارات المختلفة و الإدارة العليا.

المهارات اللازمة لوظيفة مدير مركز الاتصال:

- القدرة على تقديم خدمة عملاء بشكل مميز.
- معرفة تقييم الأداء ومقاييس خدمة العملاء.
- فهم قوي لإجراءات إعداد التقارير والميزانيات.
- خبرة في التحليل المالي الفعالية من حيث التكلفة ، والفائدة من حيث التكلفة.
- اجادة استخدام برامج مايكروسوفت أوفيس.
- القدرة على التعامل مع برامج ومعدات خدمة العملاء.
- اجادة مهارات التواصل والتعامل مع الشخصيات المختلفة.
- القدرة على قيادة فريق العمل والتنظيم بشكل ممتاز.
- امتلاك مهارات تقديم الحلول المناسبة.

قناة مهام الوظائف



متطلبات العمل في وظيفة مدير مركز الاتصال:

- الحصول على درجة البكالوريوس.
- الخبرة العملية السابقة في وظيفة مدير مركز الاتصال او العمل في نفس المجال.

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



مجموعات أبو الجوهرة