

Βρες τη θέση σου  
στον κόσμο  
της ενέργειας

Apply now!



## Junior Ειδικός Επίβλεψης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελάτη (Αττική)

Ο κόσμος της ενέργειας μεγαλώνει και εξελίσσεται συνεχώς! Στη ΔΕΗ, αναζητάμε ανθρώπους με όρεξη, γνώσεις και θετική ενέργεια, που επιθυμούν να οδηγήσουν την καριέρα τους ένα βήμα παραπέρα. Με ομαδικό πνεύμα, εμπιστοσύνη και ενσυναίσθηση, φροντίζουμε για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού χώρου με ίσες ευκαιρίες και σεβασμό προς όλους, χωρίς διακρίσεις.

Αν και εσένα σε ενδιαφέρει η προσωπική και επαγγελματική σου εξέλιξη σε ένα περιβάλλον με ευχάριστο κλίμα και ευνοϊκές παροχές, σε καλούμε να πραγματοποιήσεις την αίτησή σου σήμερα κιόλας. Το μέλλον σου είναι εδώ!

Βρες τη θέση σου στον κόσμο της ενέργειας, αποστέλλοντας το βιογραφικό σου στο [career@ppcgroup.com](mailto:career@ppcgroup.com) και γράφοντας στο email τον τίτλο της αγγελίας που σε ενδιαφέρει!

### Αρμοδιότητες:

- ✓ Παρακολουθεί Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (KPIs), αναλύει δεδομένα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, με ταυτόχρονη αξιολόγηση δεικτών απόδοσης (χρόνο αναμονής, FCR, SLAs κλ.π.), αναδεικνύοντας αποκλίσεις και ευκαιρίες βελτίωσης
- ✓ Επικοινωνεί διαρκώς με τα συνεργαζόμενα τηλεφωνικά κέντρα για την αντιμετώπιση προβλημάτων και τη βελτίωση διαδικασιών, λειτουργώντας ως σύνδεσμος και διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με τις προβλεπόμενες διαδικασίες
- ✓ Επιλύει λειτουργικά ζητήματα που επηρεάζουν την ποιότητα εξυπηρέτησης, αντιμετωπίζει προβλήματα και διαχειρίζεται παράπονα με αποτελεσματικότητα
- ✓ Διατηρεί και ενισχύει τις σχέσεις με το πελατολόγιο και συμβάλλει στην οικοδόμηση θετικής εμπειρίας για τον πελάτη, καθώς και την εξασφάλιση της άριστης λειτουργίας

### Προϋποθέσεις:

- ✓ Πτυχίο ΑΕΙ ή Κολλεγίου ή ΤΕΙ σε Οικονομικές, Θετικές, Ανθρωπιστικές Επιστήμες ή σε συναφές αντικείμενο
- ✓ Εως δύο (2) έτη συναφούς εμπειρίας στη διαχείριση τηλεφωνικών έργων, στη λειτουργία τηλεφωνικών κέντρων (call centers) ή στην εξυπηρέτηση πελατών
- ✓ Εως δύο (2) έτη εμπειρίας στον κλάδο της Ενέργειας, των Τηλεπικοινωνιών ή στον Τραπεζικό κλάδο
- ✓ Γνώση CRM συστημάτων (Salesforce, Sap, Siebel) καθώς και συστημάτων διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου (Avaya, Genesys) θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) και Internet
- ✓ Διαθεσιμότητα σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας)
- ✓ Διαθεσιμότητα έκτακτων γεωγραφικών μετακινήσεων

### **Δεξιότητες:**

- ✓ Υπευθυνότητα και προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Ομαδικότητα και συνεργασία
- ✓ Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
- ✓ Αποτελεσματική επικοινωνία
- ✓ Προσανατολισμός στον πελάτη
- ✓ Επιχειρηματική αντίληψη

### **Οφέλη:**

- ✓ Συμπεριληπτικό περιβάλλον εργασίας
- ✓ Συνεχής εκπαίδευση και συμμετοχή σε αναπτυξιακές δράσεις
- ✓ Πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης υγείας και ζωής
- ✓ Μειωμένο τιμολόγιο κατανάλωσης ρεύματος