

## 求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	カスタマー サポート アソシエイト (航空会社)
この求人情報の取扱い会社	Career International FOS Sdn Bhd
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-03-06 / 2024-03-06
職 種	カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート
業 種	
勤務地	アジア マレーシア Kuala Lumpur
仕事内容	<p>ポジションの概要            予約および発券チームは、顧客、旅行代理店、乗客に関するサポートを確保する責任があります。            問い合わせ。チームはおよそ 90% のインバウンド問い合わせと 10% のバックオフィス業務を処理します。責任は次の方法で遂行されます。            電話、メール、チャット。</p> <p>義務と責任：</p> <p>主な職務:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子メールやチャットなどの着信にタイムリーに応答する</li> <li>顧客のニーズを特定し、情報を明確にし、あらゆる問題を調査し、解決策や代替案を提供します。</li> <li>さらなる努力をすることで持続可能な関係を構築し、顧客を引き付ける</li> <li>顧客のプライバシーを守り、顧客情報を保護する</li> <li>個人/チームの定性的および定量的目標を達成する</li> <li>一定期間内に簡単な問い合わせから難しい問い合わせまで対応する</li> <li>一定期間内のさまざまな種類の発信者を管理する</li> <li>クライアントに対するセンターのコミットメントに従って、所定の指標を達成する</li> <li>顧客からの苦情を管理および解決する</li> <li>問題を特定して監督者にエスカレーションする</li> <li>正確な情報と優れた顧客サービスを提供する</li> <li>利用可能なリソースを使用して必要な情報を調査する</li> <li>該当するリソースを使用して顧客の苦情を調査、特定し、解決する</li> <li>顧客の希望に応じて時間通りにリクエストを処理する</li> <li>通話を適切なリソースにルーティングする</li> <li>標準の操作手順に従ってすべての通話情報を文書化します。</li> <li>顧客からの問い合わせの傾向を認識し、文書化し、管理チームに警告する</li> <li>必要に応じて顧客からの電話をフォローアップする</li> <li>完全な通話記録とレポート</li> <li>割り当てられたその他の職務</li> </ul>
勤務時間	回転シフト
応募条件	ディプロマ 学士 予約のバックグラウンドを持つ候補者
英語能力	ネイティブレベル
日本語能力	ネイティブレベル
年 収	マレーシア・リンギット 7.8万リンギット ～ 11.8万リンギット
給与に関する説明	健康保険、キャリア開発 教育・研修
契約期間	フルタイム
最寄り駅	KIセントラル、クアラルンプール