

## 求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	カスタマーサクセススペシャリスト
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	2024-03-20 / 2024-03-20
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 カスタマーサービス - その他 その他の職種 - 新卒 & 未経験者
業 種	通信・情報サービス関連
勤務地	アジア マレーシア Pulau Pinang
仕事内容	<p>CSS 役割の概要:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSS はクライアントのブランド、文化、価値観を表します。</li> <li>• あなたの態度や振る舞いによって、当社のクライアントが顧客にどのように認識されるかが決まります。</li> <li>• CSS は顧客に対して常に前向きで共感的かつプロフェッショナルな態度を維持することが不可欠です。</li> <li>• 顧客の懸念には積極的かつ専門的に対処する必要があります</li> <li>• お客様に代わって対話し、サポートし、フィードバックを受け取り、問題を報告することにオープンである必要があります。</li> </ul> <p>責任と責任:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客がクライアントとオンラインで注文できるようにサポートします。</li> <li>• 利用可能な通信チャネル (着信電話と電子メール) を通じて顧客にタイムリーなサポートを提供します。</li> <li>• 顧客のブランドと顧客ロイヤルティが損なわれるリスクを軽減するために、顧客を積極的にサポートします。</li> <li>• 必要に応じて、適切なチャネルを通じて優先課題を特定し、エスカレーションします。</li> <li>• 他のチーム メンバーと調和して作業して、より良い作業方法を特定し、カスタマー サポート エクスペリエンスを継続的に改善する文化を促進します。</li> <li>• 提案や推奨事項を共有することで、サービスの品質を維持および向上します。</li> <li>• トレーニングに参加し、継続的に学習することで、仕事の知識とスキルを最新の状態に保ちます。</li> <li>• 会社とクライアントが設定したすべての主要業績評価指標を満たします。</li> <li>• 会社と顧客が定めたポリシーと手順を遵守します。</li> </ul>
企業について(社風など)	<p>BPO 会社は、グローバルなデジタル ビジネス サービス会社です。当社は世界的な規模と地域での存在感により、コミュニティ、顧客、環境をサポートする善の力となることができます。当社は、デジタルを活用した最先端のビジネス サービスを提供し、世界最高のブランドが有意義かつ持続可能な方法でビジネスを合理化できるよう支援します。</p>
勤務時間	勤務時間：24時間365日（交替制）
応募条件	<p>学歴:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 学士号、または少なくともあらゆる分野の卒業証書または同等の資格。</li> <li>• B2レベルの英語能力（読み書き、会話、聴覚理解）を持っている必要があります。</li> </ul> <p>実務経験：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• カスタマーサービスにおける最低1の実務経験</li> <li>• 次の分野の学位を取得した新卒者を歓迎します: コミュニケーション英語、専門家向け英語、マスコミュニケーション、または関連分野</li> <li>• コールセンターの経験は「必須」ではありませんが、明らかに有利です。</li> </ul> <p>必要な対人スキル:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客や販売店間で共有される情報を迅速かつ正確に把握し、分かりやすくまとめることができる。</li> <li>• 緊急性を正しく判断し、それに従って優先順位を付けることで、正確かつ遅滞なく報告します。</li> <li>• 電話での丁寧で明るい対応</li> <li>• 自社製品の特徴や機能、関連法規制など必要な専門知識を迅速に習得し、お客様に分かりやすく説明できる能力</li> <li>• 公式コミュニケーション、報道資料、ディーラー情報資料、車両関連資料、コールセンターの知識などを使用してリアルタイムで知識を取得する能力。</li> <li>• カスタマーサービス指向</li> <li>• 顧客の結果/ソリューションを重視</li> <li>• 顧客の期待の管理</li> <li>• アクティブリスニングスキル</li> <li>• 専門的な方法で質問や異議に対処する能力</li> <li>• コミュニケーションと人々との交流に情熱を注ぐことが、この役割で成功する鍵となります</li> <li>• 継続的にフィードバックを受け取り、ペースの速い作業環境で働くことができる</li> <li>• 前向きな姿勢と学び、自己改善のために「さらなる努力」をする意欲</li> <li>• 心の知能指数と、顧客がストレスやイライラを感じているときに冷静さを保つ能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優れた推論力と分析力</li> <li>・困難な状況において批判的思考、積極的な態度、冷静なコミュニケーションを示すことができる。</li> <li>・英語と日本語で話し、読み書きできる必要があります。</li> </ul>
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 次休暇</li> <li>- 医療保険</li> <li>- 病気休暇</li> <li>- 語学手当</li> <li>- 住宅手当</li> <li>- トレーニングの提供</li> <li>- ビザが提供されます</li> <li>- キャリア開発プログラム</li> <li>- 航空券</li> <li>- その他</li> </ul>
休 日	週5日勤務 病気休暇
最寄り駅	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ペナン州ジョージタウンに拠点を置く</li> <li>- 食べ物を見つけやすい</li> <li>- ショッピングモールを手に入れました</li> <li>- ミニショップ</li> <li>- その他</li> </ul>