

## 求人情報

スタッフレベル

ポジション名	コール対応少なめ／英語力が活かせる【大手SNS会社のチャットサポート】
この求人情報の取扱い会社	【LTS】Language Talent Solutions マレーシア
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-05-13 / 2024-05-13
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 その他の職種 - 新卒&未経験者
業 種	
勤務地	アジア マレーシア Kuala Lumpur
仕事内容	<p>概要: SNSチャットサポート担当者は、顧客とのインターネット上でのコミュニケーションを通じて、クライアントの製品やサービスに関する問題解決やサポートを提供します。顧客との円滑なコミュニケーションを確保し、クライアントの製品やサービスに関する問題を迅速かつ効果的に解決することが求められます。</p> <p>主な業務内容:</p> <p>契約上の重要なパフォーマンス指標（KPI）の達成:</p> <p>顧客に提供されるサービスが契約上のKPIを満たしていることを確認する。 顧客要件の明確化:</p> <p>顧客の要件を明確にし、理解を深めるために質問し、決定支援ツールやリソースを使用して適切に顧客の問題を解決する。 顧客のニーズと懸念への対応:</p> <p>顧客のニーズと懸念に注意深く耳を傾け、共感を示しながら顧客との関係を構築する機会を最大限に活用する。 礼儀正しい対応:</p> <p>合意された手順を使用して、丁寧でフレンドリー、プロフェッショナルな態度で顧客を迎える。 製品やサービスの基本知識の維持:</p> <p>クライアントの製品やサービスの基本知識を維持する。 正確な業務の準備:</p> <p>適切にアカウントを注記するなど、完全かつ正確な業務を準備する。 顧客満足度と業績の向上に向けた活動への参加:</p> <p>顧客満足度とビジネスパフォーマンスの向上に資する活動に参加する。 追加製品やサービスの提供:</p> <p>追加の製品やサービスの提供を行う。 通話追跡データベースでの情報の追跡、文書化、取得:</p> <p>通話追跡データベースでの情報の追跡、文書化、取得を行う。 顧客問い合わせへの対応:</p> <p>顧客の問い合わせに対応し、公開された資料や二次情報源、または上級スタッフへの紹介を行う。</p>
企業について(社風など)	<p>【職場環境】 迅速でグローバルな環境です</p> <p>【受動喫煙対策について】 屋内での喫煙禁止／喫煙所あり</p>
勤務時間	24時間ローテーションシフト 8時間実働9時間拘束 週五日勤務（土日含む）
応募条件	<p>応募条件:</p> <p>新卒者の場合：日本語ネイティブレベル 礼儀正しく、強いカスタマーサービス志向 コンピューターナビゲーションスキルとPC知識 効果的なコミュニケーション能力（英語と日本語） マルチタスクスキルがあり、柔軟で迅速な変化に適応できる 高速な、高い生産性の環境での繰り返し作業への耐性 チームメンバーとしても独立しても働ける能力</p>

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 9.8万リンギット～11.8万リンギット (月収：マレーシア・リンギット 8167リンギット～9833リンギット)
給与に関する説明	社会保険完備 教育研修
契約期間	正社員採用
最寄り駅	KL Sentral