



Сервис менеджер

Уровень дохода не указан

TrendUp 

Ростов-на-Дону

Требуемый опыт работы: 1–3 года

Полная занятость, удаленная работа



TrendUp - это школа биржевой торговли, миссия которой - повысить качество жизни людей через финансовую грамотность.

Ключевые ценности компании включают непрерывное развитие, инновационность, простоту и удобство, а также человечность и клиентоориентированность.

Сейчас мы ищем Сервис менеджера, который будет работать над удержанием клиентов .

В твои задачи будет входить:

- Работа с удержанием клиентов;
- Разбор нестандартных ситуаций;
- Поиск альтернативных решений для клиента;
- Прием и распределение входящих звонков и работа по сервису ВИП клиентов;
- Общение с Юридическим отделом для согласования вариантов ответов для клиентов;
- Выполнение плана - это удержание уровня оттока клиентов не более 3%;
- Положительная обратная связь от ВИП клиентов - дает возможность получить ДОП бонус.

Что ожидаем увидеть в твоём опыте:

- Опыт удаленной работы в кол. центрах, кредитные системы, банки, страховки от 1,5 лет;

- Успешные кейсы удержания клиентов, работы с оттоком базы, которые можно подтвердить обратной связью от руководителя;
- Умение находить точки коммуникации со сложными клиентами;
- Юридическая грамотность;
- Нацеленность на результат и желание постоянно расти в доходе;
- Опыт в сфере ED-Tech будет преимуществом.

Из личных качеств:

- Стрессоустойчивость;
- Лояльность;
- Умение и желание найти подход к каждому клиенту и помочь в решение запроса Клиента;
- Высокие навыки личной эффективности и самодисциплины;
- Скорость работы, мы сами быстрые и ищем быстрых :-)
- Ответственность - ты держишь свои обещания и даёшь честные прогнозы;
- Умение работать в команде, умение выслушивать мнения окружающих, модерировать встречи, приводить членов команды к согласию и добиваться выполнения взятых обязательств;
- Нацеленность на развитие. Ты любопытный человек и интересуешься тем, что происходит в твоей проф области;
- Проактивность. Знаешь, как бывает, услышал что-то или хорошо знаешь цели компании и помнишь о них, они важны для тебя и оп... никто еще не подумал, а ты уже реализовал и пришел хвастаться.

С нас:

- Возможность обучаться в нашей школе;
- Возможность повышать квалификацию за счет компании;
- Корпоративный английский;
- Возможность работы в большом трехэтажном офисе с дизайнерским ремонтом в г. Ростове-на-Дону (и помимо работы: тренировки с приглашенным тренером, вечера кино, тимбилдинги, нескончаемый запас вкусняшек и кофе)

Ждем тебя, если всё описанное выше тебе близко