

Praca dla Osób z Niepełnosprawnością Call Center/ Back Office

Lokalizacja: cała Polska.

Miejsce pracy: **telepraca (miejsce zamieszkania)**

Firma **EFEKTUM WOJCIECH NADEJCZYK S.K.A** poszukuje osób zainteresowanych pracą w dziale **Call Center/Back Office** na stanowisku **Konsultant d/s obsługi klienta** - infolinia połączeń przychodzących firmy ubezpieczeniowej UNIQA + indeksacja danych ubezpieczeniowych w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych.

Zakres obowiązków:

- ✓ Odbieranie telefonu od klienta (system sam łączy telefony – po każdej zakończonej rozmowie jest 20 s przerwy i kolejne połączenie przychodzące).
- ✓ Informowanie klienta zgodnie z ogólnym schematem rozmowy o zgłoszeniu, że np. zgłoszenie szkody może nastąpić przez formularz na stronie internetowej. Umiejętne przedstawienie argumentów korzyści z takiego odesłania na formularz lub wyboru warsztatu z naszej sieci warsztatów naprawczych.
- ✓ Przełączanie klienta na inną linię.
- ✓ Identyfikacja klienta po numerze PESEL, numerze szkody.
- ✓ Umiejętność wykorzystania narzędzia – zaawansowany Excel – do wyszukania numeru szkody po zmiennej podanej przez klienta, np. po numerze PESEL, wyszukanie najbliższego warsztatu naprawczego i wysłanie klientowi linka z nazwą.
- ✓ Zapisanie informacji podanych przez klienta w e-mailu, tabelce lub systemie.
- ✓ Szybkie czytanie e-maili i ich rozdział zgodnie z instrukcją - np. maile z prośbą o zarejestrowanie szkody, maile z pytaniem o status szkody – i przesyłanie ich na inną skrzynkę, oznaczanie.
- ✓ Wypełnianie formularza zgłoszenia szkody z danych dostępnych w e-mailu lub z innych zapisanych danych.
- ✓ Wypełnianie z klientem formularza zgłoszenia szkody – pomoc klientowi w jego wypełnieniu, słuchanie tego, co mówi klient i wpisywaniu danych za klienta.
- ✓ Proste czynności likwidacyjne, wysyłka pism, czasami indeksacja dokumentów.
- ✓ Zmienna praca - czyli czasami pisanie, czasami odbieranie telefonów, itp.

Profil pracownika - wymagania:

- ✓ Mile widziane doświadczenie w pracy w Call Center.
- ✓ Umiejętność prowadzenia rozmowy z klientem, czasami improwizacja - nie zawsze jest skrypt rozmowy.
- ✓ Podzielność uwagi - słuchanie i wypełnianie formularza szkody.
- ✓ Praca od Pon.- Pt. - 7 godz. w przedziale godz. 8:00-16:30
- ✓ Odporność na stres – niekiedy są roszczeniowi klienci, trzeba umieć radzić sobie z takim rozmówcą.
- ✓ Bardzo dobra znajomość programu Microsoft Excel, Word.
- ✓ Wykształcenie minimalne: średnie.
- ✓ Orzeczenie o stopniu niepełnosprawności .

WŁASNY KOMPUTER do Pracy

Powierzone zadania będą wykonywane na sprzęcie firmy UNIQA

Minimalne wymagania techniczne:

- prędkość Internetu (pobieranie) 20 Mb/s
- prędkość Internetu (wysyłanie) 10 Mb/s
- Internet stacjonarny (telewizja kablowa, łącze telefoniczne, światłowód)
- słuchawki USB

Zalecane wymagania techniczne:

- prędkość Internetu (pobieranie) 40 Mb/s
- prędkość Internetu (wysyłanie) 20 Mb/s
- Internet stacjonarny (telewizja kablowa, łącze telefoniczne, światłowód)
- słuchawki USB

UWAGA: Internet mobilny (Play, Plus, Orange Mobilny) nie są akceptowane.

Oferujemy:

- umowa o pracę
- pełny wymiar czasu pracy
- 1-3 miesięcy – okres próbny, docelowo czas nieokreślony
- wsparcie koordynatora projektu
- pracę w miłej atmosferze

CV i orzeczenie prosimy przesłać na adres mailowy rekrutacja@efektum.pl
lub poprzez formularz kontaktowy <http://efektum.pl/rekrutacja>

Prosimy o dodanie aktualnej formułki klauzuli na dole w CV, ponieważ jego brak skutkuje rezygnacją z procesu rekrutacyjnego:

"Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w niniejszym dokumencie do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z ustawą z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. Ustaw z 2018, poz. 1000)

oraz zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)."

Wynagrodzenie 2800 zł. brutto miesięcznie.

Zastrzegamy sobie prawo kontaktu z wybranymi kandydatami.

Rekrutacja
Ewa Zabielska
Tel. 539 470 018