

Nazwa: Specjalista do spraw obsługi posprzedażowej

Kod: 243307

Synteza: Realizuje politykę obsługi posprzedażowej wobec klientów krajowych i zagranicznych; buduje relacje biznesowe z lokalnymi jednostkami serwisowymi; nadzoruje reklamacje gwarancyjne i pogwarancyjne; analizuje przyczyny reklamacji i poszukuje rozwiązań w celu poprawy jakości produktów; monitoruje proces napraw; aktualizuje bazę reklamacji, raportów i analiz statystycznych.

Zadania zawodowe:

- opracowywanie wewnętrznych norm i procedur maksymalizujących wydajność i efektywność funkcjonowania działu reklamacji i zatrudnionego w nim personelu;
- udział w ustalaniu kryteriów realizacji i optymalizacji procesów obsługi posprzedażowej oraz reklamacji towarów i usług;
- tworzenie lub optymalizacja skutecznych programów lojalnościowych skierowanych do klienta i budowanie z nim relacji;
- rozpatrywanie reklamacji klientów, przygotowywanie pisemnych odpowiedzi na reklamacje klientów;
- dostarczanie serwisu i pomocy technicznej dla reklamowanych produktów lub usług;
- podejmowanie negocjacji warunków zwrotu wadliwych towarów z ich dostawcami;
- podtrzymywanie kontaktów z klientami sklepów;
- sporządzanie bieżącej dokumentacji obsługi posprzedażowej dotyczącej procesów reklamacyjnych;
- aktualizowanie bazy reklamacji;
- przygotowanie raportów i analiz statystycznych dla bezpośrednich przełożonych;
- interpretowanie praw konsumenta i innych przepisów prawnych związanych z procesem reklamacji i obsługą posprzedażową na korzyść klienta, zapewniającymi zaufanie klientów i budowanie pozytywnego wizerunku sklepu, firmy i marki produktu;
- współtworzenie umów z dostawcami w części dotyczącej reklamacji;
- organizowanie spotkań z przedstawicielami handlowymi firm produkujących towary i usługi zapewniającymi sprawny przepływ informacji o warunkach reklamacji;
- przestrzeganie przyjętych norm jakościowych i ilościowych obsługi posprzedażowej;
- sporządzanie raportów i statystyk, monitorowanie obiegu oraz terminowości wyjaśniania i opiniowania reklamacji;
- zapewnienie sprawnej obsługi posprzedażowej: niwelowanie konfliktów w procesie obsługi posprzedażowej, organizowanie usług help desk oraz kontakt bezpośredni;
- współtworzenie i weryfikacja dokumentacji technicznej obsługi posprzedażowej.

Dodatkowe
zadania
zawodowe:

- pełnienie funkcji kierownika działu reklamacji i obsługi posprzedażowej;
- prowadzenie szkoleń dla pracowników w celu podniesienia ich kompetencji w zakresie reagowania na sytuacje kryzysowe w relacjach z klientami.