

INSERIZIONE PER ASSISTENTE CLIENTI DIGITALE [ESEMPIO]

La nostra missione

In questa sezione illustra:

- I valori ed obiettivi del servizio clienti della tua azienda (2-3 concetti chiave per far capire a chi legge quali sono i capisaldi)
- Quali sono i canali utilizzati e/o da integrare nel servizio clienti (ad esempio *'offriamo assistenza ai nostri clienti via telefono ed email e stiamo per lanciare i canali Facebook e chat'*)

Il ruolo - assistente clienti digitale (digital customer assistant)

In questa sezione invece descrivi in modo chiaro e sintetico il ruolo che dovrebbe ricoprire la persona che stia cercando. Ad esempio:

- *'All'interno del (social / digital) customer service team, la persona prescelta si occuperà di interagire con i clienti attraverso social media e chat per offrire un servizio clienti di eccellenza'.*
- *'Inoltre dovrà diventare in breve tempo la figura di riferimento per gli altri colleghi in tema di canali digitali'.*
- *'Il ruolo prevede anche il monitoraggio e la gestione dei reclami online, di conseguenza la collaborazione con altri reparti aziendali ove necessario'.*

Il candidato ideale

Dato che il ruolo dell'assistente clienti digitale è ancora un ruolo inusuale, va definito senza tralasciare alcun dettaglio.

Esempio: 'la persona che stiamo cercando deve essere in grado di:

- Mettere sempre il cliente in primo luogo e considerandolo in tutto ciò che fa.
- Lavorare con il Social Customer Service team per preservare il brand ed accrescere la fiducia dei clienti fornendo un tono di voce coerente e distinto
- Ascoltare e coinvolgere clienti attuali e futuri rispondendo a domande e risolvendo eventuali problematiche tramite i social media

A livello personale è una persona affidabile, fiduciosa, curiosa, adattabile e resiliente. Non avrà timore di condividere le idee con il proprio manager

Requisiti e competenze

[Esempio] Il candidato deve dimostrare di avere:

- Un interesse dimostrabile e un impegno attivo sui social media •
- Almeno X anni di esperienza maturati nel servizio clienti o call center moderni
- Ottime capacità di comunicazione scritta e verbale • Capacità di lavorare in un ambiente veloce
- Abile nel cogliere le priorità e risolvere i problemi che riguardano i clienti
- Un approccio proattivo al verso il customer service
- Senso del business valorizzando l'assistenza che fornisce