|  |
| --- |
| **INSERZIONE 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

socialmediascrum_logo.png |