|  |
| --- |
| **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 |