

לתאגיד מי שבע דרוש/ה: נציג/ת פניות הציבור

1. תיאור תפקיד:

ריכוז כלל המשימות והתהליכים בתחום פניות הציבור תוך מתן מענה איכותי ומקצועי בכתב ובע"פ לפניות המתקבלות ממגוון רחב של נושאים וערוצים.

2. תחומי אחריות עיקריים:

1. מתן מענה לפניות ציבור ומתן שירות לצרכנים בכלל האמצעים הנדרשים.
2. מתן מענה לפניות הממוענות למנכ"ל התאגיד וליו"ר הדירקטוריון.
3. ניתוב, מעקב ובקרה אחר תהליך המענה לפניות המתקבלות, בחינה וטיפול בשאלות ומתן מענה בהתאם.
4. ניתוח נתונים ומגמות, הסקת מסקנות לשיפור תהליכי עבודה.
5. עבודה על פי הנחיות, כללים ודרישות רגולציה.

3. כישורים נדרשים:

1. תואר ראשון – יתרון.
2. ניסיון של שנה בתחום שירות לקוחות כדוגמת: מרכזי קבלת קהל או מוקדים טלפוניים.
3. ניסיון בעבודה מול ממשקים מקצועיים מגוונים, פנים וחוץ ארגוניים.
4. יכולת ניסוח וכתובת מסמכים ומכתבים ברמה גבוהה מאד.
5. תודעת שירות גבוהה, יחסי אנוש מצוינים, אחריות אישית.
6. יכולת עבודה בתנאי עומס ולחץ, יכולת ניהול משימות באופן עצמאי תוך עמידה ביעדים.
7. ניסיון קודם בארגון ציבורי – יתרון!
8. ידע ביישומי מחשב: אופיס ברמה גבוהה – חובה. פריוורטי – יתרון.

קו"ח יש לשלוח בדואר אלקטרוני בלבד לכתובת: jobs@mey7.co.il

בכבוד רב

תאגיד מי שבע



www.mey7.co.il