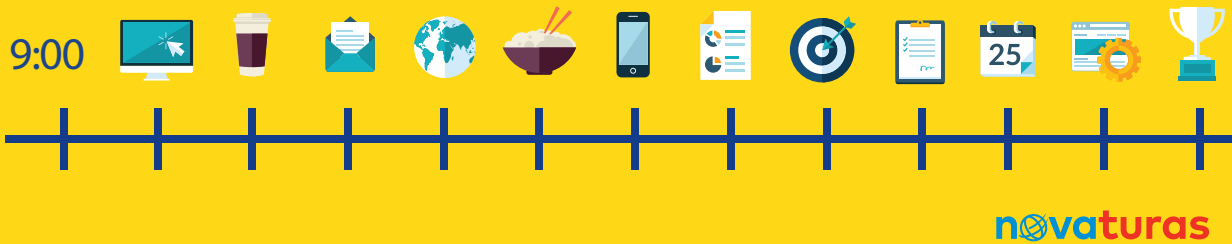


Ieškome

Klientų patirties vadybininko (-ės)!



Didžiausias kelionių organizatorius Baltijos šalyse „Novaturas“ kviečia prie komandos prisijungti klientų patirties vadybininką (-ę).

Kodėl Tu?

- Nuoširdus rūpestis klientais ir jų pasitenkinimo užtikrinimas – tavo pašaukimas.
- Ramiai reaguoji į klientų skundus ir tiki, kad jie – tobulėjimo bei santykių su klientu stiprinimo galimybė.
- Esi iniciatyvus, pozityvus, mėgsti iššūkius ir tiki, kad nėra neišsprendžiamų klausimų ar situacijų.
- Sugebi valdyti stresines situacijas, moki užmegzti ryšį, išklausti ir užtikrinti puikią klientų patirtį, ieškant iškilusių problemų sprendimų.

Kodėl Mes?

- Esame didžiausi savo produktų krepšeliu, pervežtų turistų skaičiumi bei pardavimais, tačiau tikrasis mūsų didumas slypi ambicijoje sukurti gyvenimo kelionės patirtį kiekvienam mūsų klientui.
- Per pandemiją išgyvenome vieną didžiausių krizių, tapome dar stipresniais ir išmintingesniais ir norime keistis ir augti kartu su dinamiška rinka bei besikeičiančiu vartotoju.
- Kelionės yra mūsų aistra ir mūsų duona. Žinome, ką darome. Taip pat žinome, kad mūsų sėkmė slypi stiprioje ir ambicingoje komandoje.

Darbo pobūdis

- Klientų skundų bei pateiktų raštų administravimas, nagrinėjimas bei tiesioginis bendravimas su klientais.
- Atsakymų klientams rengimas, bendradarbiaujant su kitais įmonės departamentais.
- Klientų patirties ir pasitenkinimo (NPS) tyrimų koordinavimas ir rezultatų analizė.
- Tobulintinų sričių identifikavimas, reikalingų veiksmų siūlymas ir jų įgyvendinimo kontrolė.
- Klientų aptarnavimo kokybės rodiklių stebėjimas, analizė bei išvadų ir pasiūlymų teikimas.
- Daugiau kaip 3 val. vėluojančių skrydžių administravimas Vilniaus oro uoste.

Reikalavimai

- Aukštasis išsilavinimas.
- Ne mažesnė nei 2 metų patirtis klientų aptarnavimo srityje.
- Darbo patirtis kokybės vadybos srityje arba teisės skyriuje – būtų privalumas.
- Puikios lietuvių ir anglų kalbos žinios raštu ir žodžiu (gera rusų kalba būtų privalumas).
- Puikūs darbo kompiuteriu ir su informacinėmis sistemomis įgūdžiai.
- Vairuotojo pažymėjimas bei nuosavas automobilis.

Įmonė siūlo

- Patrauklią organizacinę kultūrą ir tarptautinę aplinką.
- Įdomų darbą novatoriškoje ir didelėje įmonėje.
- Mėnesinis atlyginimas (bruto): nuo 1600 € ir metiniai priedai už tikslų pasiekimą (galutinis atlygis priklauso nuo patirties ir kompetencijų).
- Sveikatos draudimas.
- Lengvatinės kelionių įsigijimo sąlygos.
- Mokymai ir kvalifikacijos kėlimo kursai.

Tavo gyvenimo aprašymo lauksime el. paštu hr@novaturas.lt su priedašu „Klientų patirties vadybininkas (-ės) atrankai“. Susisieksime tik su atrinktais kandidatais.