Wojewódzki Urząd Pracy w Szczecinie

Pomorze Zachodnie

Specjalista ds. obsługi klienta

Kod zawodu: 243390

wg Klasyfikacji Zawodów i Specjalności MRPiPS

Specjalista ds. obsługi klienta to osoba odpowiedzialna za zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta w wybranej dziedzinie, np.: księgowości, usługach IT, prawie lub w finansach. Specjalista do spraw obsługi klientów jest osobą odpowiedzialną za prowadzenie bieżącej obsługi tychże klientów w oparciu o najwyższe standardy i wewnętrzne procedury.

Zadania i czynności robocze

Głównym celem stanowiska jest wykonywanie wszelkich zadań związanych ze wspieraniem przed- i posprzedażnym najważniejszych klientów firmy.

Zadania zawodowe:

- sporządzanie niezbędnej dokumentacji,
- podpisywanie umów,
- realizowanie transakcji,
- przyjmowanie potencjalnych klientów firmy lub instytucji i przedstawianie im oferty, skonstruowanej w oparciu o indywidualne potrzeby odbiorcy,
- negocjowanie warunków oferty w porozumieniu z bezpośrednimi zwierzchnikami, celem usatysfakcjonowania obydwu stron,
- sporządzanie szczegółowych raportów z realizowanych operacji i składanie ich na ręce przełożonych,
- gromadzenie i dystrybucja wśród klientów informacji na temat obecnie prowadzonych działań promocyjnych, warunków dostaw produktów, ich cen, itd.,
- właściwa realizacja procedur obsługi klientów (gromadzenie odpowiednich dokumentów, wystawianie kart gwarancyjnych itd.),
- dbałość o właściwy przepływ informacji pomiędzy klientami, a odpowiednimi jednostkami organizacyjnymi firmy,
- analizowanie rynku i ofert konkurencji,
- pozyskiwanie nowych klientów,
- utrzymywanie kontaktów z dotychczasowymi partnerami handlowymi,
- analizowanie wyników sprzedaży,
- tworzenie ofert handlowych,
- reprezentowanie firmy w wydarzeniach branżowych.

Środowisko pracy

Materialne środowisko pracy

Specjalista ds. obsługi klienta może pracować, m.in.: w firmach finansowych, handlowych, komputerowych. w branży IT, w marketingu, reklamie itp. Praca odbywa się głównie w pomieszczeniach biurowych zarówno w macierzystej firmie jak i u klientów. Nawiązywanie kontaktów oraz wizyty u dotychczasowych klientów wymagają przemieszczania się i podróży służbowych na krótkich i długich trasach. Z tego względu, zwłaszcza w okresie zimowym, specjalista ds. obsługi klienta narażony jest na przebywanie w otoczeniu o zmiennej temperaturze – ciepłe pomieszczenia biurowe i chłód panujący na zewnątrz. Może to być źródłem przeziębień, dlatego istotna jest ogólna wysoka odporność fizyczna.

Społeczne środowisko pracy

Praca specjalisty ds. obsługi klientów jest pracą opierającą się na bezpośrednim kontakcie z klientem. Przedstawianie oferty handlowej/ usługowej wiąże się z udzielaniem informacji na temat oferowanych usług i produktów, odpowiadaniem na pytania i udzielaniem rad dotyczących możliwych zastosowań. Przy przygotowywaniu i realizacji kontraktów ważną umiejętnością jest właściwe reprezentowanie firmy oraz negocjowanie warunków sprzedaży. Ze względu na charakter pracy, wymagający samodzielnego poszukiwania odbiorców i klientów, w dużej mierze praca ta jest pracą indywidualną, w której liczy się pomysłowość oraz inicjatywa.

Organizacyjne środowisko pracy

Miejscem pracy jest biuro firmy, centrala. Czas pracy zazwyczaj wynosi 8 godzin dziennie (również w trybie zmianowym). Zawód ten wiąże się z dużym natężeniem kontaktów z ludźmi, przez co mogą wystąpić sytuacje stresujące. Na tym stanowisku zatrudniane są osoby młode. Specjalista ds. obsługi klienta ma możliwość rozwoju zawodowego i awansu.

Wymagania psychologiczne

Najważniejszymi cechami psychologicznymi, które są niezbędne w tym zawodzie są łatwość wchodzenia w relacje z ludźmi oraz umiejętność porozumiewania się z nimi. Przeprowadzanie procesu zawierania kontraktów handlowych wymaga zdolności przekonywania oraz cierpliwości. Ponadto specjalista ds. obsługi klienta powinien cechować się umiejętnością pracy w zespole, wiedzą z zakresu sprzedaży i marketingu, znajomością rynku i branży, kreatywnością. Ponadto, w pracy tej bardzo ceniona jest nienaganna prezencja, dobra dykcja i miły głos, komunikatywność, rzetelność, dynamika w działaniu oraz dobra organizacja pracy. Specjalista ds. obsługi klienta powinien również być odporny na stres oraz umieć współpracować z innymi pracownikami.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca specjalisty ds. obsługi klienta zaliczana jest do prac lekkich pod względem obciążenia fizycznego. Częste wyjazdy służbowe i związane z tym niejednokrotnie osobiste prowadzenie samochodu wymaga wysokiej ogólnej sprawności fizycznej. Ze względu na intensywne kontakty z ludźmi istotną rolę odgrywa wygląd zewnętrzny, dlatego też zniekształcenia fizyczne są w tym przypadku barierą w wykonywaniu zawodu. Osoba niepełnosprawna poruszająca się na wózku inwalidzkim oraz z zaburzeniami w zakresie ruchów kończyn dolnych może pracować w zawodzie, o ile pomieszczenia i stanowisko będą dostosowane odpowiednio do jej potrzeb. Osoby niewidome oraz z dużymi zaburzeniami wzroku, a także osoby niesłyszące lub głuchonieme nie mogą liczyć na zatrudnienie z uwagi na specyfikę pracy. Również upośledzenie umysłowe, ze względu na zadania wymagające dużej sprawności intelektualnej, uniemożliwia wykonywanie tego zawodu.

Wymagany poziom kwalifikacji i ścieżka kształcenia w zawodzie

Specjalista do spraw obsługi klienta powinien mieć wykształcenie wyższe pierwszego stopnia ekonomiczne lub wykształcenie wyższe pierwszego stopnia innych kierunków i studia podyplomowe z zakresu zarządzania sprzedażą. Wskazana jest znajomość języków obcych na poziomie B2 i wyżej, znajomość obsługi komputera oraz posiadanie prawa jazdy. Do wykonywania zawodu preferowane jest co najmniej dwuletnie doświadczenie w dziale sprzedaży. Dogłębna znajomość produktów firmy lub instytucji jest cenną umiejętnością także w pracy w obsłudze klienta lub helpdesk, call center. Obecnie (2017 r.) zawód specjalisty ds. obsługi klienta wymaga kwalifikacji na poziomie 6 Polskiej Ramy Kwalifikacji, co oznacza osiągnięcie efektów uczenia się na poziomie wyższym I stopnia.

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej

świadczy **bezpłatne** poradnictwo zawodowe osobom po 18 r. ż. oraz pracodawcom.

Jeśli:

- chcesz lepiej poznać siebie, swoje możliwości zawodowe i uzdolnienia,
- zastanawiasz się nad wyborem zawodu, kierunku kształcenia, szkolenia zawodowego,
- szukasz odpowiedniego zatrudnienia,
- chcesz podnieść lub zmienić swoje kwalifikacje,
- podejmowane przez Ciebie próby znalezienia pracy nie powiodły się,
- masz problem z napisaniem życiorysu i listu motywacyjnego,
- pracujesz, ale jesteś zagrożona/y zwolnieniem z pracy,
- chcesz się dobrze zaprezentować podczas rozmowy kwalifikacyjnej,
- masz pomysł na uruchomienie własnej firmy, ale nie wiesz od czego zacząć,

koniecznie przyjdź i porozmawiaj!

„Z doradcą zawodowym trafisz do celu”

Wojewódzki Urząd Pracy w Szczecinie
ul. A. Mickiewicza 41
70-383 Szczecin
. 91 42 56 126, 91 42 56 123
@ cipkz-szczecin@wup.pl

Filia WUP
ul. Słowiańska 15A (IV piętro)
75-846 Koszalin
. 94 344 50 00, 94 344 50 56
@ cipkz-koszalin@wup.pl