



Ваш надійний помічник

Специалист по технической поддержке Serpstat

📍 Одеса,

Рубрики: [IT, WEB фахівці](#), [Торгівля, продажі, закупівлі](#), [Реклама, маркетинг, PR](#)

Побажання до співробітника

Освіта: повна вища
Досвід роботи: від року
Графік роботи: повний робочий день

Опис вакансії

Netpeak ищет человека, который поможет позаботиться об англоязычных пользователях сервиса Serpstat. Если у вас знание английского на уровне Advanced, вам важно и интересно помогать людям, вы готовы разбираться в возникшем вопросе до тех пор, пока не найдёте оптимальное решение - данная вакансия может вас заинтересовать.

Функциональные обязанности с разбивкой в процентах.

1. Ответы на запросы пользователей по телефону/почте/skype/тикетной системе - 65%.
2. Мониторинг положения дел по проектам клиентов и соответствующая реакция - 10%.
3. Формирование, наполнение и актуализация базы знаний - 10%.
4. Развитие услуги и обучение клиентов работе с сервисом - 15%.

Профессиональные знания и навыки.

- Знание английского языка на уровне Advanced.
- Опыт общения с людьми в качестве продавца определенной услуги или товара от 1 года.
- Умение чётко и грамотно письменно излагать свои мысли.
- Возможность работы в ночную смену.

Личные качества.

- Алгоритмическое мышление - умение запросто нарисовать блок-схему действий для поведения в какой-либо повседневной ситуации.
- Системное мышление - умение учитывать взаимное влияние всех составляющих системы.
- Стремление все упорядочить, автоматизировать и настроить для автономной работы.
- Умение доводить начатое до конца, вне зависимостей от трудностей и препятствий, возникающих на пути.
- Умение сфокусироваться на деталях, не забывая об общей картине происходящего.
- Умение всегда задавать себе вопрос "Зачем?" прежде, чем что-то делать, что "кто-то попросил сделать".
- Готовность принимать самостоятельные решения.
- Умение самостоятельно учиться и приобретать новые навыки (мы верим в принцип "невозможно научить, можно только научиться").
- Умение работать в условиях многозадачности.

Что есть плохого в работе на данной должности?

- Необходимость работать в условиях многозадачности.
- Среди множества разных задач будут и те, где придётся сталкиваться с человеческой ленью, глупостью, наглостью и другими не лучшими, но нормальными для человека, личными качествами. То есть, надо уметь заставлять выполнять свою работу.

Что получает каждый сотрудник Netpeak?

Что мы предлагаем, кроме достойной оплаты труда, стула, стола, компьютера/ноутбука и восьмичасовой пятидневной рабочей недели?

- Возможность обучения и развития: опыт и помощь наших сотрудников, помощь в профессиональной адаптации и обучение куратора на протяжении всего испытательного срока, возможность посещать различные внутренние и

- внешние мероприятия по повышению квалификации.
- Закрытый форум, свою Википедию и собственную библиотеку.
- Корпоративные мероприятия и развлечения.
- Официальное оформление и оплачиваемый отпуск.
- Программу релокации (поддержку при переезде Одессу, предоставление жилья в IT-отеле).
- Современный офис в центре Одессы.
- Работу в CRM системе, которая постоянно дорабатывается под наши нужды.
- Множество интересных задач разной степени сложности.

Что получает сотрудник, работая на должности «Customer Support Specialist (Serpstat)»?

- Зарплату по итогам собеседования.
- График работы с 16:00 (17:00) ч. по 1:00 (2:00) ч.

Что сделать, чтобы работать в Netpeak на позиции «Customer Support Specialist (Serpstat)»?

1. Заполнить анкету на нашем сайте (<http://career.netpeak.ua/hiring/#vacancy=customer-support-serpstat>).
2. Выполнить тестовое задание.
3. Пройти 2 собеседования.

Контактна інформація

Телефон: +38 (048) 737-35-01

Контактна
особа: Елена