**2016方太集团客服代表招聘简章**

**一、集团简介**

作为高端厨电领导者, 方太自1996年创立以来即专注于成套化、嵌入式高端厨电领域，目前已形成吸油烟机、嵌入式燃气灶、嵌入式消毒柜、嵌入式电蒸箱、嵌入式微波炉、嵌入式电烤箱、燃气热水器、水槽洗碗机八大产品线。 方太拥有行业前沿的实验室、构建了行业最具实力的研究院，国家发明专利数量行业内遥遥领先。凭借顶尖的研发实力，方太主导制定了吸油烟机行业的国家标准及国际标准，更以出色的工业设计实力，斩获了行业最多的iF及reddot大奖。 方太开创了现代儒家管理模式，并积极投身传统文化推广、慈善、环保等公益事业，努力践行企业社会公民责任。 以 “人品、企品、产品，三品合一”为核心价值观、以“让家的感觉更好”为使命的方太，正朝着“成为一家伟大的企业”的愿景全面迈进。**二、客户体验部部门介绍**

客户体验部总部设计物理坐席200个，远程坐席300个，是目前国内规模最大的基于互联网的分布式“呼叫中心”。系统配置及职场条件都创造了制造业“呼叫中心”的新标杆。方太厨具客户全国统一服务码号为4000315315，目前可承接中文和英文两个语种的服务，包揽全国送货、安装、维修申报、售前咨询、投诉、建议等服务种类。 当消费者开始考虑购买方太产品时，就已被纳入方太“全程顾问式服务体系”中，无论售前、售中、售后，通过方太客户体验部的客服热线所提供的365X24小时的专业服务，都能在第一时间得到最贴心的帮助。

**三、客服代表（非销售）任职要求及岗位职责**

**【任职要求】**

1. 大专及以上学历，专业不限；
2. 普通话标准，具有良好的表达能力、沟通能力及应变能力；
3. 责任心强，具备一定的抗压能力，踏实肯干，工作热情，积极主动；
4. 熟练运用office软件，打字要求40字/分钟以上。

**【岗位职责】**

1、负责客户热线咨询、信息查询疑难问题的解答工作，提供优质的话务服务；

2、负责客户服务请求的记录及分派；

3、对目标客户进行回访，并解答回访过程中的客户信息咨询；

4、有效解决客户抱怨及投诉，维护品牌形象；对相关信息进行输入及文档整理。

**四、福利待遇**

**【薪资】**

每月薪资=基本工资+绩效工资+餐补（平均3500-4500元/月）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **人员类型** | **基本工资** | **绩效工资** | **餐补** | **年终奖** |
| 实习生 | 1600 | 根据接听电话的数量及质量进行考核，平均绩效工资是1500-2000元/月，上不设限 | 100元/月 | 2-5个月月薪 |
| 正式员工 | 大专2000 |
| 本科2200 |
|

**【福利】**

1. 实习期缴纳商业保险，毕业签订劳动合同后缴纳五险一金；
2. 弹性工作制（8小时排班制），双休，法定节假日带薪休假、每年带薪休假5天；
3. 免费宿舍（4人间，基本家具、网络、空调）；
4. 免费健康体检，丰富多彩的内部培训与活动；
5. 免费娱乐活动中心（网吧、台球室、卡拉ok、健身房、瑜伽室、室内篮球场等）
6. 免费班车、带薪年假、高温补贴、工作满两年配发身股，享受公司利润分红。

**五、工作地点**

浙江省宁波市杭州湾新区滨海二路218号方太集团总部

**六、应聘方式**

1. 拨打电话联系胡小姐：0574-23669986
2. [投递简历至hulx@fotile.com](mailto:投递简历至hulx@fotile.com)

3．更多详情请扫描右方二维码