

Jako koordynator ds. obsługi klienta będziesz aktywnie pracować nad dostarczaniem i promowaniem rozwiązań serwisowych oraz części zamiennych dla klientów. Będziesz dbać o spójne podejście do klienta, aktywnie zwiększając jego satysfakcję oraz sprzedaż usług i części. Obejmuje to przygotowywanie, przekazywanie i monitorowanie ofert, a także przygotowywanie i monitorowanie realizacji usług serwisowych. Będziesz na bieżąco kontaktować się z klientami, aby upewnić się, że są zadowoleni, oraz rejestrować wszelkie problemy lub niedociągnięcia występujące w trakcie procesu, a następnie przekazywać odpowiednim działom sugestie dotyczące ulepszeń.

Customer Support Coordinator

Nr ref.: 46/8/2026/JW/269900/jobs.pl Warszawa (mazowieckie)

Oferujemy

- możliwość pracy w modelu hybrydowym po okresie wdrożenia - do 3 dni pracy zdalnej w tygodniu
- prywatna opieka medyczna
- elastyczne godziny pracy
- dofinansowanie do karty sportowej
- Kompleksowy system rozwoju: profesjonalny onboarding, roczny program wdrożeniowy oraz wsparcie mentora.
- Jasna ścieżka kariery: indywidualny plan rozwoju, szkolenia techniczne i realny wpływ na projekty.
- Ciągły rozwój i wsparcie: dedykowany opiekun (mentor), szkolenia specjalistyczne i roczny program adaptacyjny.

Zadania

- Przyjmowanie i przetwarzanie zgłoszeń Klientów dotyczących serwisu i części zamiennych
- Utrzymywanie stałego kontaktu z Klientem w celu zrozumienia potrzeb oraz pilności zgłoszeń
- Proaktywne identyfikowanie możliwości sprzedaży rozwiązań serwisowych oraz części zamiennych
- Monitorowanie ofert niezrealizowanych oraz przetwarzanie potwierdzeń zamówień od Klientów
- Przygotowywanie i przekazywanie wycen rozwiązań serwisowych i części zamiennych
- Rejestrowanie i odpowiadanie na zgłoszenia serwisowe
- Odpowiedzialność za poinformowanie Klienta o statusie i postępach w realizacji zamówienia lub ewentualnych zmianach w planie
- Przygotowywanie oraz aktualizowanie zleceń serwisowych przy pomocy wewnętrznych programów
- Eskalowanie nierozstrzygniętych zdarzeń do Managerów
- Stanowienie pierwszego punktu kontaktu dla Klienta oraz dbałość o najwyższy poziom satysfakcji ze świadczonych usług
- Monitorowanie zrealizowanych zleceń oraz działań w raportach serwisowych
- Ścisła współpraca z Managerami w celu zapewnienia spójnego i proaktywnego podejścia w komunikacji z klientem

Oczekujemy

- **min. 3 letniego doświadczenia zdobytego na podobnym stanowisku w działach obsługi Klienta B2B – warunek konieczny**
- **Znajomości języka angielskiego na poziomie min. B2 w mowie i piśmie – warunek konieczny**
- Doskonałych umiejętności komunikacyjnych oraz zdolność do pracy w wielodyscyplinarnym środowisku
- Otwartości i komunikatywności w interakcji z Klientem oraz innymi działami firmy
- Nastawienia na budowanie długotrwałych relacji z Klientami
- Wykształcenia wyższego - mile widziane
- Samodzielności oraz efektywnego zarządzania czasem
- Proaktywności oraz zorientowania na cele

Agencja zatrudnienia – nr wpisu 47

ta oferta pracy przeznaczona jest dla osób powyżej 18 roku życia