

Stanowisko: Service Manager
Firma: ING Services Polska Sp. z o.o.
Numer oferty: 286
Data dodania: 15-04-2015

Pracodawca	
Nazwa firmy	ING Services Polska Sp. z o.o.
Adres	ul. Konduktorska 35, Katowice
E-mail	kariera@ingservicespolska.pl
Telefon	32 357 3414

Oferowane stanowisko	
Nazwa stanowiska	Service Manager
Zakres obowiązków	<p>Utrzymywanie stałego kontaktu z klientem w celu oceny poziomu oferowanego serwisu, utrzymania wysokiej satysfakcji klienta i pozytywnego doświadczenia klienta z usług oferowanych przez ISP,</p> <p>Organizacja okresowych przeglądów poziomu usług z klientem (telekonferencja, spotkanie w formie wideokonferencji oraz wizyt w siedzibie klienta), z uwzględnieniem cyklicznego raportowania usługi,</p> <p>Przeprowadzanie planów naprawczych dla usługi w sytuacjach reklamacji ze strony klienta oraz w ramach ciągłego doskonalenia usług,</p> <p>Aktywne wsparcie klienta przy rozwiązywaniu incydentów i problemów wraz z późniejszym ich raportowaniem,</p> <p>Przygotowanie ofert cenowych usług i bieżąca kontrola poziomu ich realizacji,</p> <p>Bieżąca obsługa zleceń klienta i wsparcie podczas realizacji prac, zgodnie z obowiązującymi procedurami,</p> <p>Komunikowanie i uzgodnienie z klientem procedur obsługi oraz bieżące wsparcie w tym zakresie,</p> <p>Przygotowanie i administracja dokumentacją kontraktową, zgodnie z obowiązującymi procedurami,</p> <p>Wsparcie służb finansowych w egzekwowaniu płatności związanych ze świadczonymi usługami.</p>

Wymagania pracodawcy	
Wykształcenie	•Wykształcenie wyższe, preferowane ekonomiczne lub techniczne
Status kandydata	•Doświadczenie zawodowe na podobnym stanowisku pracy
Obsługa komputera	Wiedza w obszarze IT
Języki obce	Biegła znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie

Umiejętności, predyspozycje	<p>Umiejętność nawiązywania i budowania trwałych relacji interpersonalnych, dbałość o klienta, Umiejętność analitycznego myślenia i wyciągania trafnych wniosków, Umiejętność planowania, kontrolowania i organizowania, Komunikatywność, Otwartość na zmiany, zaangażowanie, Dokładność, skoncentrowanie na wysokiej jakości swojej pracy, Odporność na stres.</p> <p>Dodatkowym atutem będzie:</p> <ul style="list-style-type: none">•Doświadczenie związane z pracą w międzynarodowym środowisku•Certyfikat ITIL Foundation•Samodzielność i umiejętność podejmowania decyzji•Znajomość metodologii zarządzania procesami i jakością•Umiejętność pracy w interdyscyplinarnych zespołach
-----------------------------	---

Warunki pracy	
Wymagane dokumenty	Nr ref. ISP/DZU/AG/111 Prosimy o przesłanie CV (wraz z podanym numerem referencyjnym w temacie e-maila) na kariera@ingservicespolska.pl .
Forma umowy	umowa o pracę
Czas zatrudnienia	bezterminowo
Godzinowy wymiar pracy	8h
Data rozpoczęcia pracy	2015-05-04
Inne świadczenia	<p>Oferujemy:</p> <p>Pracę w rozwijającym się obszarze biznesowym w strukturach międzynarodowej korporacji,</p> <p>Udział w międzynarodowych projektach IT realizowanych dla Klientów Grupy ING,</p> <p>Dostęp do najnowszych technologii IT – możliwość ciągłego rozwoju,</p> <p>Szkolenia z obszaru obsługiwanych technologii,</p> <p>Okazjonalne podróże służbowe do krajów Europy,</p> <p>Wysoką kulturę pracy oraz przyjazną atmosferę,</p> <p>Dodatkową opiekę medyczną,</p> <p>Atrakcyjne benefity płacowe (premia) oraz pozapłacowe (np. karta MultiSport, dodatkowe ubezpieczenie grupowe na życie, pracowniczy program emerytalny, nauka języka angielskiego w ramach szkoleń firmowych, Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych),</p> <p>Możliwość pokrycia kosztów relokacyjnych.</p>

Rekrutacja	
Termin i forma zgłoszenia	mailowa
Sposób kontaktowania się z firmą	kariera@ingservicespolska.pl
Dodatkowe informacje	