

Operativo customer service import/export agenzia marittima

La **soddisfazione delle esigenze del cliente** risulta essere l'obiettivo primario dell'addetto al customer service nonché alla base del processo di fidelizzazione dell'azienda con i clienti. Dovendo rispondere con tempestività ed efficienza alle richieste degli acquirenti, ha il compito e lo scopo di **ottimizzare il ciclo di comunicazione commerciale dell'azienda, supervisionando il contatto con la clientela.**

Gli addetti di questo reparto dovranno avere una conoscenza approfondita anche degli altri reparti che compongono l'Agenzia marittima onde poter garantire che le richieste dei clienti vengano soddisfatte nel più breve tempo possibile.

L'addetto al customer service

- Gestisce il servizio di informazione al cliente per dettagli concernenti gli ordini e il loro stato di avanzamento. Si occupa inoltre di supervisionare la corrispondenza commerciale e di gestire eventuali reclami.
- Gestisce le banche dati e la redazione di rapporti di analisi sui processi aziendali.
- Contatto con i clienti, gestione ritiro merce ed eventuali reclami, *customer service*

Le **competenze** che deve possedere:

- ✓ competenze sulle operazioni di vendita, la gestione degli ordini e l'organizzazione commerciale dell'azienda.
- ✓ conoscenza delle tecniche di marketing per lo sviluppo e l'analisi dei prodotti
- ✓ buona padronanza dei programmi informatici che supportano l'archiviazione di ordini e le banche dati dei clienti.
- ✓ un'ottima conoscenza della lingua inglese e/o della lingua adottata sul mercato di riferimento
- ✓ propensione al problem solving
- ✓ forte attitudine alla comunicazione e ai rapporti interpersonali.