

Dispečer/ka techniků – koordinátor/ka servisních výjezdů

Místo výkonu práce: Plzeň

Pracovní poměr: Hlavní pracovní poměr, plný úvazek

Nástup: Ihned / dle dohody

Pracovní doba: 7:00–15:30, 1 týden v měsíci 10:00–18:00

Mzda: 27 000 – 32 000 Kč hrubého měsíčně + bonusy a mimořádné odměny

Hledáme strážáka, ne operátora

Nehledáme člověka, který bude celý den odškrtnávat telefonáty podle scénáře. Hledáme někoho, kdo umí za pár minut poskládat rozhozený den tak, aby dal smysl – kdo si dokáže v hlavě udělat mapu Plzně, spočítat časy a rozhodnout, co, kdy a s kým se dá ještě stihnout.

Budete koordinovat výjezdy techniků, kteří instalují a servisují internet. Vaším úkolem je, aby technici měli smysluplně naplánovaný den, zakázky na sebe navazovaly časově i místně a aby se problémy řešily rychle a prakticky. Telefonování se zákazníky je součástí práce, ale ne jejím jádrem – jádrem je plánování a rozhodování.

Modelová situace, kterou u nás běžně řešíme

Technik má dopoledne tři instalace v různých částech Plzně. Jeden zákazník potřebuje posunout termín, další není doma a technik hlásí zdržení na jiné zakázce.

Vaším úkolem není jen obvolat lidi. Musíte rychle vyhodnotit, jak přeskládat trasu, co přesunout na později, komu zavolat jako prvnímu a jak z toho poskládat den, který dá smysl technikovi i zákazníkům. Přesně takhle schopnost – rychle se zorientovat, rozhodnout a dotáhnout řešení do konce – je pro nás důležitější než roky odezené v call centru.

Co budete dělat

- plánovat denní trasy a výjezdy techniků a přiřazovat jim zakázky podle místa, času a jejich možností
- domlouvat se zákazníky termíny instalací a servisních zásahů
- průběžně sledovat stav zakázek a hlídat, aby byly vyřízené včas
- za chodu řešit změny plánu a neočekávané situace
- komunikovat s technikami i zákazníky a hledat praktická řešení
- zapisovat a aktualizovat informace v interním systému

Koho hledáme

- logicky uvažujícího člověka se smyslem pro plánování a organizaci
- někoho, kdo zvládne víc úkolů najednou a umí se rychle rozhodnout, když se situace změní
- člověka s dobrým časovým a prostorovým úsudkem
- samostatnou osobnost, která hledá řešení místo čekání na pokyny
- uživatele PC a internetu, který je pečlivý při práci s informacemi
- profesionála v komunikaci se zákazníky i technikami, odolného vůči tlaku
- člověka s velmi dobrým písemným i ústním projevem

Zkušenost z telekomunikací není podmínkou – interní systémy a postupy vás naučíme. Podmínkou je způsob myšlení: logika, přehled a samostatnost.

Co nabízíme

- 27 000 – 32 000 Kč hrubého měsíčně + bonusy a mimořádné odměny
- stabilní práci na HPP v Plzni
- pracovní dobu 7:00–15:30 (cca 1 týden v měsíci 10:00–18:00)
- zaškolení do interních systémů a pracovních postupů
- práci, kde budete mít reálný vliv na to, jak vypadá pracovní den techniků
- firemní akce a další zaměstnanecké benefity

Tahle pozice pravděpodobně není pro vás, pokud...

hledáte práci, kde celý den telefonujete podle předem daného scénáře. Naopak je pro vás, pokud vás baví organizovat, přebírat odpovědnost za plánování a dávat věci dohromady i ve chvíli, kdy nejdou podle plánu.

Pokud vás tenhle popis oslovil, rádi vás poznáme.