

求人情報

シニアレベル

ポジション名	Customer Care Manager / カスタマーケア マネジャー
この求人情報の取扱い会社	Cornerstone Recruitment Japan 株式会社
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-03-06 / 2024-03-06
職 種	カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート
業 種	その他製造業
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	<p>【職務内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・B2C&B2Bの顧客からの製品や顧客サービスのリクエストにプロフェッショナル、かつ正確・迅速に対応・Salesforce CRM、カスタマーケアホットライン、ライブチャット、その他B2C & B2Bの問い合わせツールを通してメールの問い合わせに責任をもって対応・ブランド、コレクション、技術仕様だけでなく、アフターサービス（保証と保証後の条件、修理状況、見積もり、スペアパーツの在庫と価格など）に関するサポート含め、包括的に情報を提供・問い合わせや苦情などを効率的に解決するため、必要に応じてそれぞれの関係者と情報を交換・WSリテラーともコミュニケーションを行い、すべてのエンドカスタマーのリクエスト等を効果的に解決（エンドカスタマーの同意が得られた場合は直接連絡することも含む）・ロイヤルティバウチャープログラムの管理・顧客に弊社の商品やアクセサリーを提案し、クロスセリングの機会を発掘・設定されたKPIを達成するために、時間を積極的かつ効率的に使用・利用可能なすべてのツール（Salesforce、Outlook、SAP、CIS、電話システム、その他）を十分に活用し、タスクを処理・顧客のリクエストや、苦情を処理する際、会社とブランドの基準、方針、プロセスに従う・カスタマーエクスペリエンスを提供・改善するために、フィードバックと提案を積極的に実施・キャンペーンを実行するにあたり、マーケティング、EC、リテールチームと協力し、コミュニケーションカレンダー、顧客セグメンテーション、その他のCRMイニシアティブを含むEメール/SNSキャンペーン業務をマネージ・サポート・データベースと連携し、顧客のセグメンテーション、行動分析、データベースの質の向上を図る・EC、リテールチームとともに、顧客データを活用したコミュニケーション施策の企画を実施
企業について(社風など)	<p>【会社概要】</p> <p>世界的時計メーカー</p>
応募条件	<p>【応募条件】</p> <ul style="list-style-type: none">・顧客サービスや、様々なチャネルを通じた顧客対応・管理の経験・SAP、Sales Force（またはその他のオーダーチェックティングシステム）の知識があれば、尚可・ネイティブレベルの日本語の読み書き。英語力があれば尚可・優れたコミュニケーション能力、問題解決能力やポジティブな姿勢・時計業界に関連する技術や関連知識に興味がある方・チームワークと自主性、両方をもって職務に取り組める方・流暢な日本語（語学力は問いませんががあると望ましい）
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
日本語能力	ネイティブレベル
年 収	経験と能力に基づく