

VODJA KLICNEGA CENTRA M/Ž



GLAVNE NALOGE

- **Postavitev iz ničle:** Načrtovanje, postavitev in implementacija celotne infrastrukture klicnega centra (izbira in uvedba ustreznih programskih rešitev/CRM/telefonije).
- **Oblikovanje procesov:** Postavitev standardnih operativnih postopkov (SOP), skript za agente, KPI-jev in sistemov za nadzor kakovosti.
- **Gradnja in vodenje ekipe:** Zaposlovanje, uvajanje (onboarding), mentorstvo in motiviranje mednarodne ekipe agentov (tako za podporo strankam kot za telesales/poprodajo).
- **Skaliranje (Scaling):** Širitev ekipe in prilagajanje procesov glede na rast podjetja in specifične posameznih trgov (EU & UK).
- **Analitika in optimizacija:** Spremljanje ključnih metrik (CSAT, FCR, AHT, konverzija), pripravljanje poročil za vodstvo in nenehno izboljševanje učinkovitosti.

PRIČAKUJEMO

- **Izkušnje:** Vsaj 3–5 let izkušenj na vodstvenem položaju v klicnem centru, idealno v e-commerce industriji.
- **"Hands-on" mentaliteta:** Izkušnje s postavitvijo klicnega centra ali oddelka za podporo strankam od začetka (from scratch) so ogromna prednost.
- **Tehnološka podkovanost:** Poznavanje sodobnih orodij za klicne centre (npr. Zendesk, LiveAgent, Talkdesk, CloudTalk, Salesforce itd.).
- **Jeziki:** Odlično aktivno znanje angleškega jezika (pisno in ustno). Znanje drugih evropskih jezikov (nemščina, francoščina, italijanščina itd.) je velika prednost.
- **Vodstvene sposobnosti:** Karizma, empatija in sposobnost grajenja močne timske kulture na daljavo ali v pisarni.
- **Strateško razmišljanje:** Sposobnost prenašanja poslovnih ciljev podjetja v vsakodnevne operacije klicnega centra.

ODDAJ
PRIJAVO



Neja Grošelj
031 621 808
neja.groselj@befound.si

VODJA KLICNEGA CENTRA M/Ž



PONUJAMO

- **Izjemno priložnost za karierni pečat:** Možnost, da zgradite nekaj popolnoma svojega in neposredno vplivate na rast mednarodnega podjetja.
- **Konkurenčno plačilo:** Stimulativen finančni paket, sestavljen iz fiksnega dela in bonusov, vezanih na uspešnost rasti centra.
- **Fleksibilnost:** Možnost hibridnega modela (odvisno od vaše lokacije/dogovora).
- **Dinamiko in vire:** Delo v hitro rastoči panogi z zagotovljenim budžetom za nakup najboljših orodij in zaposlovanje top kadra.

ODDAJ
PRIJAVO



Neja Grošelj
031 621 808
neja.groselj@befound.si