

Befattningsbeskrivning CSI-intervjuare

Personuppgifter

Förnamn:	Efternamn:	Befattning: CSI-intervjuare
----------	------------	--------------------------------

Företagsuppgifter

Företagsnamn Mechanum Sverige AB	Närmaste chef Elsa Blomster
-------------------------------------	--------------------------------

Arbetsuppgifter/Ansvar

1.	Kunden är alltid nummer ett! Mechanum är ett serviceföretag och vi betalar din lön för att under arbetstid alltid träda in i den servicerollen. På jobbet ansvarar du därför för en positivt och serviceinriktad attityd mot kunder och kollegor i linje med att skapa bilvärldens bästa kundbemötande och service. En del i detta är att alltid beakta språkbruk och beteende för att uppfattas som professionell och serviceinriktad.
2.	Mechanum ger aktiv service: Vi hjälper och bistår alltid kunden med sitt problem med syfte att minimera kundens arbete. Vi lämpar aldrig över något på kunden som vi kan bistå med.
3.	Genomföra kundnöjdhetsintervjuer via telefon
4.	Försöka ringa igenom listan två gånger så att alla som inte svarade på första försöket blir uppringda igen.
5.	Om det behövs, stämma av med den övriga intervjuarna och hjälpas åt för att säkerställa att alla nummer hinns med.
6.	Om någon jobbar externt, är den som jobbar på plats ansvarig för att fördela arbetet och rapportera till närmsta chef när arbetet avslutats.
7.	Säkerställa kvaliteten på intervjuerna genom att föra noggranna anteckningar och skriva uttömmande kommentarer. Ställ öppna följdfrågor till kunden om så behövs.
8.	Ansvarar för att följa de rutiner, processer, policies och beslut som finns kopplade till befattningen.
9.	Föreslå åtgärder för att skapa nöjda kunder.
10.	Ansvarar för att kontinuerligt avvikelserapportera till närmaste chef om arbete eller arbetsuppgifter inte kan utföras.

MECHANUM

Mätbara mål och resultat

	Uppdrag/Mål	Resultat
1.	Minst 10 genomförda intervjuer per timme ¹	
2.	Samtliga telefonnummer på dagens intervju lista uppringda	

Övrigt

--

Datum	Befattningshavare	Chef
-------	-------------------	------

¹ Under förutsättning att det finns tillräckligt med nummer. Kvalitet går alltid före kvantitet