



افغان پُست  
AFGHAN POST

امارت اسلامی افغانستان  
شرکت دولتی افغان پُست

د افغانستان اسلامي امارت  
د افغان پُست دولتي شرکت

ریاست منابع بشری



کارمند کال سنتر	عنوان وظیفه:
قراردادی (بالمقطع)	بست:
3 بست	تعداد بست:
13000 افغانی	معاش ماهوار
شرکت امارتی افغان پُست	اداره:
ریاست توسعه تجارت	ریاست مربوطه:

### وظایف و مسؤولیت ها:

#### وظایف تخصصی:

1. برخورد نیک و اصولی با مشتریان در جریان مکالمه.
2. پاسخگویی به تمام سوالات مشتریان از طریق تماس.
3. جلوگیری از ارایه معلومات نادرست.
4. جلوگیری از روبه نمودن زشت با مشتریان.
5. استفاده از مهارت ویژه ارتباطی.
6. داشتن مهارت های مدیریت زمان در جریان مکالمه با مشتریان.
7. ارایه پاسخ های جامع به سوالات مشتریان در صفحات اجتماعی.
8. اجتناب از ارتباط برقرار کردن با مشتریان از طریق راه های ارتباطی خود کارمند.
9. اجتناب از مکالمه بی جا و غیر ضروری با مشتریان.
10. اجتناب از شریک نمودن معلومات شخصی کارمند با مشتریان (شماره و غیره).
11. جلوگیری از شریک نمودن معلومات محرمانه مشتریان با اشخاص غیر مسوول.
12. ارتباط برقرار کردن با مدیر مربوطه در صورت عدم آگاهی پرسش مشتریان.
13. ثبت و تعقیب شکایات مشتریان و دوباره در جریان گذاشتن مشتریان.
14. عدم استفاده از مبالغ های شخصی همراه در جریان مکالمه با مشتریان.

#### وظایف مدیریتی:

- ✓ طرح و ترتیب پلان کاری ماهوار، ربعوار و سالانه در مطابقت با پلان ریاست جهت نیل به اهداف تعیین شده اداره؛
- ✓ انکشاف و انتقال مهارت های مسلکی به شیوه تدویر ورکشاپ ها، سیمینارها و آموزش های جریان کار به کارکنان مربوطه؛
- ✓ ارائه گزارش ماهوار، ربعوار، سالانه و عندالضرورت به آمر مستقیم و مقامات ذیصلاح از فعالیتها و دست آوردهای مربوط؛
- ✓ اجرای سایر وظایف مرتبط که از طرف اداره، مطابق قوانین، مقررات و اهداف اداره سپرده می شود؛



ریاست منابع بشری  
HR Directorate

## **شرایط و تجربه کاری:**

1. داشتن سند تحصیلی حد اقل لسانس در یکی از رشته های: اقتصاد، اداره و تجارت، اداره عامه، حقوق. ادبیات انگلیسی، دری، پشتو کمیوتر ساینس، تکنالوژی معلوماتی و انجینری کمیوتر به درجه تحصیلی بالاتر در رشته های فوق الذکر ارجحیت داده میشود؛
2. حداقل 1 سال تجربه کاری
3. تسلط کامل به زبان های رسمی (پشتو و دری) کشور
4. آشنایی (تحریر و تکلم) با زبان انگلیسی؛
5. مهارت های کمیوتری در برنامه های مرتبط به وظیفه.



**ریاست منابع بشری**  
**HR Directorate**