



افغان پُست
AFGHAN POST

امارت اسلامی افغانستان
شرکت دولتی افغان پُست

د افغانستان اسلامي امارت
د افغان پُست دولتي شرکت

ریاست منابع بشری



عنوان وظیفه:	مدیر کال سنتر
بست:	قراردادی (گرید E قدم 2)
تعداد بست:	(1)
معاش ماهوار:	طبق پالیسی معاشات NTA
اداره:	شرکت امارتی افغان پُست
بخش مربوطه:	ریاست عمومی شرکت امارتی افغان پُست

وظایف و مسؤولیت ها:

وظایف تخصصی:

1. ترتیب نمودن گذارش های ماهانه، ربعوار و سالانه فعالیت های مرکز تماس ها.
2. نظارت از فعالیت های روزمره کارمندان کال سنتر.
3. مدیریت موثر تیم کال سنتر.
4. گرفتن سهم فعال و همکاری کامل همراهی تیم کال سنتر در بدست آوردن رضایت مشتریان از طریق کال سنتر.
5. ارایه معلومات کامل به تیم کال سنتر در مورد خدمات فعال افغان پُست.
6. تهیه نمودن راپور کامل از نحو فعالیت های روزمره تیم کال سنتر.
7. همکاری های لازم با تیم کال سنتر در بخش پاسخگویی سوالات مشتریان.
8. فعال نگهداشتن بخش های کال سنتر (تماس ها، پیام های فیسبوک، پیام های انستاگرام، پیام های تویتر و پیام های واتسپ)
9. شناسایی مشکلات عمده در مورد خدمات فعال افغان پُست.
10. ارایه تریننگ به موقع به کارمندان در صورت تغییرات اضافه شده در خدمات افغان پُست.
11. تعقیب شکایات درج شده مشتریان و دوباره راهنمایی کارمند در قسمت اطلاع دوباره به مشتریان.
12. بررسی نمودن کیفیت و تعداد تماس های ثبت شده روزانه کارمندان با مشتریان در جریان روز.
13. بازدید انفرادی کارمند و بررسی فعالیت ها و کیفیت تماس های اخذ شده به شکل هفته وار یا ماهانه.
14. دایر نمودن جلسات با تمام کارمندان کال سنتر و بر آورده نمودن نیاز های کارمندان کال سنتر برای پیشبرد امور.

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؛

شرایط و تجربه کاری:

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



ریاست منابع بشری
HR Directorate