



امارت اسلامی افغانستان
هئیت رهبری شرکت های امارتی
شرکت امارتی افغان پُست

افغان پُست
AFGHAN POST

د افغانستان اسلامي امارت
د امارتي شرکتونو رهبري پلاوي
د افغان پُست امارتي شرکت

معاونیت مالی و اداری
ریاست منابع بشری



عنوان وظیفه:	تیم لیدر (کال سنتر)
پست:	قراردادی (گرید E قدم 2)
تعداد پست:	(1)
معاش ماهوار:	طبق پالیسی معاشات NTA
اداره:	شرکت امارتی افغان پُست
بخش مربوطه:	ریاست توسعه تجارت

مسؤولیت های وظیفوی:

وظایف تخصصی:

1. ترتیب نمودن گزارش 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 همراي 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.
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 از ساحه.
13. بازدید انفرادی کارمند و بررسی فعالیت های و کیفیت تماس های اخذ شده به شکل هفته وار یا ماهانه.
14. دایر نمودن جلسات با تمام کارمندان ساحوی کال سنتر و برآورده نمودن نیازهای 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 فعالیت ها 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: کمپیوتر ساینس، تکنالوژی معلوماتی و انجینری کمپیوتر
2. به درجه تحصیلی بالاتر در رشته های فوق الذکر ارجحیت داده میشود؛
3. حداقل 2 سال تجربه کاری مرتبط به وظیفه؛
3. تسلط به یکی از زبان های رسمی (پشتو و یا دری) و آشنایی (تحریر و تکلم) با زبان انگلیسی؛
4. مهارت های کمپیوتری در برنامه های مرتبط به وظیفه.