

JOB Description

Bảng mô tả công việc



Job Title/ Chức danh công việc: Nhân viên CSKH, tiếp nhận bảo hành IT

Department/ Bộ phận: Tiếp nhận bảo hành

Line Manager/ Quản lý trực tiếp: Trưởng bộ phận Tiếp nhận bảo hành

I. PURPOSE OF POSITION (Summarize what the job does and why)

Nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ bảo hành/sửa chữa khu vực phía Bắc.

Nay NESE cần tuyển 1 nhân viên CSKH, tiếp nhận bảo hành IT cho TTBH NESE phía Bắc như sau:

II. KEY ACCOUNTABILITIES/ Trách nhiệm chính

No.	Job Description/ Nội dung công việc	
	Key Accountabilities Trách nhiệm chính	Detailed/ Chi tiết
1	Tiếp nhận sản phẩm bảo hành	Tiếp nhận sản phẩm bảo hành (máy tính, linh kiện IT), kiểm tra ngoại quan & điều kiện bảo hành
2	Giao tiếp với khách hàng	Giao tiếp với khách hàng qua trực tiếp/điện thoại/email
3	Tư vấn tình trạng sản phẩm	Tư vấn tình trạng sản phẩm & chính sách bảo hành
4	Chẩn đoán lỗi cơ bản	Chẩn đoán lỗi cơ bản dựa trên tình trạng thực tế
5	Chẩn đoán lỗi cơ bản	Phối hợp với kỹ thuật (hoặc trực tiếp xử lý nếu có khả năng) để sửa chữa
6	Theo dõi tiến độ	Theo dõi tiến độ & cập nhật thông tin cho khách hàng
7	Test lại sản phẩm	Test lại sản phẩm trước khi bàn giao
8	Nhập liệu & cập nhật hệ thống	Nhập liệu & cập nhật thông tin bảo hành trên hệ thống

III. ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

- Thời gian làm việc trong ngày như sau:
 - Sáng: 08h00 - 12h00
 - Chiều: 13h00 - 17h30
 - Thứ bảy: 8h00 - 12h00
- Địa điểm làm việc: 42 Đặng Tiên Đông, P. Ô Chợ Dừa, TP. Hà Nội
- Công ty trang bị các phương tiện làm việc chính: Điện thoại bàn, máy vi tính, văn phòng phẩm, công cụ sửa chữa,...
- Các chế độ hỗ trợ khác theo chính sách Công ty.

JOB Description

Bảng mô tả công việc



IV. MỐI QUAN HỆ TRONG CÔNG VIỆC _ Nêu ra những đối tác nội bộ hoặc bên ngoài mà vị trí thường phải hợp tác

1	Đối tác nội Bộ <i>Team kỹ thuật</i> <i>Team tiếp nhận</i>	Cần tương tác với team kỹ thuật để học hỏi và hỗ trợ lẫn nhau. Đối với team tiếp nhận: nhận và trả sản phẩm từ team này. Tương tác trao đổi các vấn đề liên quan đến sản phẩm của khách hàng.
2	<i>Đối tác bên ngoài</i>	Khách hàng và đối tác

V. CÁC YÊU CẦU CẦN CÓ CHO VỊ TRÍ NÀY

1	Giới tính / độ tuổi	Nữ, tuổi từ 20 - 30
2	<i>Trình độ học vấn / chuyên môn</i>	Tốt nghiệp Trung cấp/Cao đẳng/Đại học chuyên ngành CNTT, Điện tử, Kỹ thuật máy tính hoặc các ngành liên quan.
3	<i>Năng lực / kỹ năng</i>	Có kiến thức cơ bản về phần cứng, phần mềm; biết cài đặt hệ điều hành và phần mềm văn phòng.
4	<i>Kinh nghiệm làm việc</i>	Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm sửa chữa IT.
5	<i>Phẩm chất cá nhân</i>	Trung thực, trách nhiệm, cẩn thận, chịu khó học hỏi.