

Job Description 职位描述

Department: 部门 : 市场营销部/吉嘉K-PLAZA	Job Designation: Specialist, Customer Service 职位名称 : 专员, 客户服务
Grade : 级别 :S4	Location : Shanghai 工作地点 : 上海
Direct Reports to (Title): Senior Executive, Customer Service 汇报人 (职位) : 高级主管, 客户服务	Direct Reports (Title, if applicable) 下属 (职位, 如适用)
<u>Overall purpose of the job</u> <u>职位概述</u> 负责购物中心顾客服务以及配合相关部门工作执行。	
<u>Main responsibilities</u> <u>主要职责</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顾客咨询、投诉处理和记录; 2. 会员申请及积分办理; 3. 促销商品及赠品发放; 4. 商场广播及服务电话接听; 5. 完成上司安排的其他临时性工作。 	
<u>Competencies required</u> <u>能力要求</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 良好人际沟通及客户服务意识; 2. 较强协调应变能力, 随时应对及处置突发事件。 3. 善于沟通, 勇于表达, 具有创新思维; 4. 为人诚信可靠, 具有高度的责任感和团队协作精神; 5. 工作热忱、目标明确, 并有长远的职业发展规划。 	
<u>Qualification and experience required</u> <u>资历及经验要求</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 高中学历以上; 2. 2年以上公关、客服经验, 有国内大中型购物中心、宾馆及百货公司公关及客服优先; 3. 内购物中心、饭店及百货公司公关及客服相关; 4. 熟悉国内购物中心、饭店及百货公司公关相关业务。 	