

Βρες τη θέση σου  
στον κόσμο  
της ενέργειας

Apply now!



### Senior Customer Experience Analyst (Αττική)

Ο κόσμος της ενέργειας μεγαλώνει και εξελίσσεται συνεχώς! Στη ΔΕΗ, αναζητάμε ανθρώπους με όρεξη, γνώσεις και θετική ενέργεια, που επιθυμούν να οδηγήσουν την καριέρα τους ένα βήμα παραπέρα. Με ομαδικό πνεύμα, εμπιστοσύνη και ενσυναίσθηση, φροντίζουμε για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού χώρου με ίσες ευκαιρίες και σεβασμό προς όλους, χωρίς διακρίσεις.

Αν και εσένα σε ενδιαφέρει η προσωπική και επαγγελματική σου εξέλιξη σε ένα περιβάλλον με ευχάριστο κλίμα και ευνοϊκές παροχές, σε καλούμε να πραγματοποιήσεις την αίτησή σου σήμερα κιόλας. **Το μέλλον σου είναι εδώ!**

Βρες τη θέση σου στον κόσμο της ενέργειας. [Apply now!](#)

#### Αρμοδιότητες:

- ✓ Επιβλέπει ομάδα η οποία έχει ως στόχο την ανάπτυξη νέων και τη βελτίωση υφιστάμενων εμπορικών διαδικασιών, με τη χρήση σύγχρονων εργαλείων, έχοντας πάντα ως γνώμονα τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη
- ✓ Μεριμνά για την ευθυγράμμιση των στρατηγικών εμπειρίας πελατών με τις υπόλοιπες εμπορικές ομάδες, μέσα από παρακολούθηση των Καίριων Δεικτών Απόδοσης (KPIs) και την παρουσίαση τους σε διοικητικό επίπεδο
- ✓ Έχει την ευθύνη της δημιουργίας, συντήρησης και ανανέωσης της γνωσιακής βάσης με τις πληροφορίες των διαδικασιών εξυπηρέτησης και της ενημέρωσης των σημείων επαφής με τον πελάτη
- ✓ Σχεδιάζει το πλάνο για την εκπαίδευση υπαλλήλων που αφορά στη σημασία της κατανόησης των καταναλωτών, των κινήτρων τους, του ταξιδιού του αγοραστή και του κύκλου ζωής των πελατών, ενισχύοντας την πελατοκεντρική κουλτούρα της εταιρείας
- ✓ Επιβλέπει τη διασφάλιση ποιότητας μέσω ελέγχου των υφιστάμενων διαδικασιών, την εύρεση σημείων βελτίωσης και υποβάλλει προτάσεις για τη λήψη διορθωτικών ενεργειών, με στόχο την ενίσχυση της πελατοκεντρικότητας

#### Προϋποθέσεις:

- ✓ Απολυτήριο Λυκείου
- ✓ Τουλάχιστον επτά (7) έτη συναφούς εμπειρίας σε ρόλους που σχετίζονται με Customer Experience ή/και Βελτίωση Διαδικασιών Εξυπηρέτησης Πελάτη ή/και Διαχείριση Επιχειρηματικών Ροών, καθώς και εμπειρία σε έργα ψηφιακής μετάβασης
- ✓ Τουλάχιστον τρία (3) έτη εμπειρίας στον κλάδο της Ενέργειας ή των Τηλεπικοινωνιών
- ✓ Γνώση Jira, Aris και Discovery
- ✓ Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας
- ✓ Γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) & Internet

#### Δεξιότητες:

- ✓ Υπευθυνότητα και προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Ομαδικότητα και συνεργασία
- ✓ Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
- ✓ Αποτελεσματική επικοινωνία
- ✓ Προσανατολισμός στον πελάτη
- ✓ Κατανόηση επιχειρηματικού περιβάλλοντος

#### Οφέλη:

- ✓ Συμπεριληπτικό περιβάλλον εργασίας
- ✓ Συνεχής εκπαίδευση και συμμετοχή σε αναπτυξιακές δράσεις
- ✓ Πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης υγείας και ζωής
- ✓ Μειωμένο τιμολόγιο κατανάλωσης ρεύματος