

# 中文客戶服務專員

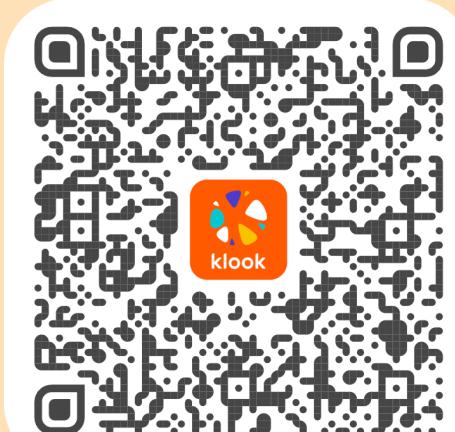


## 關於Klook

在Klook，我們創造歡樂的時刻。我們的平台讓世界各地的人們於彈指間與開心體驗聯繫起來。我們是一群來自世界不同角落並多元化的Klooker，熱於突破界限、通過反饋快速成長與學習、為共同目標主動擔責。我們一起互相幫助，讓世界變得更加歡樂。

準備好迎接挑戰了嗎？今天加入我們的行列！

## 立即申請



## 工作職責

- 利用線上聊天系統及電話迅速且專業地解決客戶的各類需求及突發狀況，以確保客戶滿意度和忠誠度。
- 解決問題不拘泥過去經驗，以解決消費爭議的思維出發，處理複雜且具難度之個案，有效保持公司聲譽。
- 成為公司與顧客間溝通協商的橋樑，在不違背公司立場的前提下，圓滿顧客訴求並達成和解。
- 以專業、積極且熱誠的態度面對客戶，提供高品質的服務。
- 持續學習並更新相關知識，包括後台系統、服務流程和產品活動等，並將其融會貫通，以更好地解決顧客各項需求。
- 汇整用戶反饋並提供給相關部門，作為未來改進產品及流程的參考依據。

## 職能需求

- 具同理心、執行力佳、情緒管理穩定、擅溝通合作、文字/口語表達佳
- 優秀的分析、組織能力、邏輯思考能力佳，並重視細節
- 能與來自不同社會和文化背景的工作夥伴合作
- 能夠週末、國定假日、晚班輪班制
- 具備中等英文閱讀及書寫能力(如閱讀公司內部公告、系統使用及收發信件等..)

## 工作條件

- 上班地點：板橋區 (鄰近板橋車站，友善通勤族)
- 上班時段：日班/晚班/假日班，需輪班 (無大夜班)
- 工作性質：全職
- 工作待遇：30,000 ~ 43,000 (薪資因個人資歷或績效而異)
- 無需出差外派



## 薪資福利

1. 純予全職職員優於法令的全薪年假 (15天)，依年資增加
2. 年終獎金或季度績效獎金 (依職務內容提供)
3. 福委會福利：提供禮券及不定期美味下午茶
4. 腦力需要熱量時別擔心：每日零食、飲料、咖啡供應讓你補充能量，效率一整天
5. 多元的辦公室體驗活動，有趣的outing活動同樂
6. 每年Joy Allowance娛樂補助，鼓勵你出門透氣，Work Hard Play Hard, 用力體驗生活
7. 滿一年可申請Workcation工作度假，與國外同事交流，深度體驗在地文化

