

Presentación de mcall

Mcall es un innovador centro de llamadas con sede en Casablanca (Maarif). Principalmente orientados a las llamadas entrantes (telesecretario médico, servicio al cliente para sitios de comercio electrónico, recepción telefónica para desarrolladores inmobiliarios ...), también realizamos campañas salientes en BtoB y BtoC y desarrollamos CRM y aplicaciones empresariales personalizadas para nuestros clientes. Nuestra cultura corporativa se basa en el respeto, el rigor, la orientación al cliente y el espíritu de equipo, valores que nos permitieron crear una excelente atmósfera de trabajo y un entorno ideal para que todos puedan progresar y desplegar su potencial.

Objetivos de la función.

El Representante de servicio al cliente trabajará para una empresa de gestión de viajes que ofrece transporte, alojamiento y comidas a los clientes de las aerolíneas.

Las misiones

- Trabajar directamente con el equipo de entrenamiento de Piloto y Programación de la tripulación
- Procesar solicitudes de reserva, cambios, necesidades del hotel, resolución de problemas.
- Reservar vuelos y coches de alquiler.
- Procesar llamadas entrantes y salientes de todos los proveedores
- Obtener y evaluar todos los datos relevantes para manejar quejas y consultas.
- Identificar, investigar y resolver todos los problemas de los clientes.
- Completar informes de irregularidades o informes de estado.
- Escalar problemas o inquietudes al Gerente de Cuenta

Habilidades y cualidades requeridas.

- La fluidez en Inglés y Español
- Excelentes habilidades comunicativas tanto verbales como escritas.
- Fuertes habilidades de PC con una alta velocidad de escritura y fuertes habilidades de navegación por Internet
- Capacidad de aprender y navegar en múltiples aplicaciones basadas en PC y en la web
- Capacidad comprobada para ofrecer un excelente servicio al cliente
- Capacidad para trabajar en un entorno con volúmenes y actividades dirigidas por el cliente
- Capacidad para trabajar en un entorno de alto volumen, alta presión y orientado a plazos.
- Capacidad de escucha fuerte, resolución de problemas y habilidades multitarea
- La experiencia previa en la programación de la tripulación, el hotel y / o el servicio al cliente es una ventaja.

Salario neto: entre 9.000 y 10.500 dhs.

Beneficios: Contrato permanente, CNSS, seguro privado de salud.