



Nr ref. EURES: 774482

Stanowisko:	<b>DORADCA KLIENTA - NIEMIECKOJĘZYCZNY</b>
Kod ISCO:	4222
Opis stanowiska/ zakres obowiązków:	Doradca klienta, podstawowe obowiązki to pomoc klientom i odpowiadanie na pytania. Dział obsługi klienta – odbieranie przede wszystkim połączeń dotyczących ograniczeń wprowadzonych na rachunku. Korzystając z najnowszych narzędzi komunikacji i nowoczesnej technologii, doradca będzie w stanie zapewnić klientom dokładne odpowiedzi na ich pytania szybko i pomocnie. Jako przedstawiciel firmy, będzie głównym punktem kontaktu dla klientów - ważne, aby zapewnić im odpowiedzi na ich pytania utrzymując pozytywne i przyjazne podejście. •Odbieranie połączeń telefonicznych, e-maile od klientów i rozwiązywanie ich problemów w czasie rzeczywistym lub przekazywanie informacji do najbardziej odpowiedniego działu PayPal. •Zadania obejmują: badania przy użyciu odpowiednich narzędzi, ograniczanie dostępu do kont w przypadku wykrycia nieprawidłowości lub znoszenie limitów na podstawie odwołań, załatwianie reklamacji składanych przez klientów, śledzenie kontaktów z klientami i pozyskiwanie istotnych informacji (90%) •Aktywne reklamowanie i edukowanie klientów na temat zalety produktów w celu zwiększenia ich satysfakcji i pogłębienia relacji z PayPal (5%) •Zapewnienie spójnej informacji zwrotnej dotyczącej satysfakcji klientów, używanych narzędzi i procesów (5%)
Liczba etatów:	26
Miejsce zatrudnienia – kraj:	Irlandia (Dublin - 3 oferty, Dundalk - 1 oferta) - /Niemcy (Berlin) - 22 oferty

**DANE PODMIOTU OFERUJĄCEGO PRACĘ**

Status:	Pracodawca
Nazwa:	PayPal
Adres:	Xerox Technology Park Dundalk, Co.Louth
Kraj:	Irlandia
Telefon (z kodem kraju):	003535 143 69781; (+353)0860299860
E-mail:	-
Strona internetowa:	<a href="https://www.paypal.com/uk/webapps/mpp/home">https://www.paypal.com/uk/webapps/mpp/home</a>
Krótki opis działalności gospodarczej <sup>1</sup> :	Lider systemów płatności online w skali międzynarodowej.

**MIEJSCE PRACY**

Lokalizacja:	Irlandia
Nazwa firmy:	PayPal
Adres:	Xerox Technology Park Dundalk, Co.Louth
Kraj:	Irlandia (Dublin - 3 oferty, Dundalk - 1 oferta) - /Niemcy (Berlin) - 22 oferty - oddelegowanie do oddziałów firmy.

**WYMAGANIA**

Doświadczenie zawodowe:	minimum rok w obsłudze klienta	
Znajomość języków:	Język	Poziom
	angielski	bardzo dobry
	niemiecki	biegły
Umiejętności:	• Zorientowanie na klienta •słuchanie •rozwiązywanie problemów • opanowanie •Nastawienie na wyniki • Funkcjonalne / techniczne Umiejętności	
Inne istotne wymagania:	Business: • Mocne słowne (telefon) umiejętności komunikacyjne z wykorzystaniem aktywnego słuchania i wyraźna dykcja •Mocne umiejętności komunikacji pisemnej (email) z wykorzystaniem właściwej gramatyki i interpunkcji • Umiejętność samodzielnej pracy przy podejmowaniu	

	właściwych decyzji biznesowych • Zarządzanie czasem i przestrzeganie harmonogramów Techniczne: • Umiejętność uczenia się i adaptacji do nowych technologii oprogramowania • Dobra praktyczna znajomość systemów zewnętrznych, Znajomość oprogramowania do Internetu , Microsoft Office - Outlook, Word, Excel). • Podstawowa znajomość wewnętrznych systemów i oprogramowania (Kana, Intranet, Narzędzia Administracyjne, Attack).
--	--

#### WYNAGRODZENIE I WARUNKI ZATRUDNIENIA

Wysokość pensji brutto:	Irlandia: €24,000.00 plus dodatki Berlin: - €23,000.00 plus dodatki
Waluta, w jakiej wypłacana jest pensja:	euro
Rodzaj stawki wynagrodzenia	roczna
Premie:	tak
Dodatkowe świadczenia	Kontrakt: Na 1 rok – 6 miesięcy okresu próbnego. Wynagrodzenie i inne świadczenia: Irlandia: €24,000.00 plus dodatki: - premia 6% związana z wydajnością - ubezpieczenie zdrowotne - firmowa restauracja i siłownia - program nagród - Niesamowite środowisko pracy - Bieżące szkolenia i rozwój osobisty Berlin: - €23,000.00 plus dodatki: - premia 6% związana z wydajnością - ubezpieczenie zdrowotne - wyżywienie - śniadania.
Nazwa firmy, z którą zostanie podpisana umowa:	PayPal
Rodzaj umowy:	Umowa o pracę
Wymiar czasu pracy	Praca na pełen etat
Czas trwania umowy:	nieokreślony
Liczba godzin tygodniowo:	40h tygodniowo
Zmiany i praca w dni wolne:	-
Data rozpoczęcia:	Od zaraz

#### SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU

Wymagane dokumenty	<b>CV , Rozmowy kwalifikacyjne: osobiście lub przez Skype.</b>
Język, w którym muszą być sporządzone przedkładane dokumenty:	<b>w języku angielskim</b>
Do kogo należy wysłać dokumenty:	Doradca EURES w WUP Białymstoku
Gdzie należy wysłać dokumenty:	<a href="mailto:beata.chroscinska@wup.wrotapodlasia.pl">beata.chroscinska@wup.wrotapodlasia.pl</a>
Dane teleadresowe doradcy EURES lub przedstawiciela pracodawcy:	Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok, tel.: 85 74 97 235, Fax: 85 74 97 209

#### WAŻNOŚĆ

Data publikacji:	12.07.2013
Termin przedkładania podań o pracę / zakończenia ważności oferty:	Do odwołania

**Uprzejmie informujemy, że skontaktujemy się wyłącznie z wybranymi kandydatami.**

#### UWAGA:

Umowa z zagranicznym pracodawcą zostanie zawarta zgodnie z prawem kraju zatrudnienia. Oznacza to, że wszystkie roszczenia odnośnie do warunków, które obejmuje umowa, można kierować wyłącznie do odpowiedniego sądu w kraju zatrudnienia. Publiczne służby zatrudnienia (EURES) nie mogą pośredniczyć ani reprezentować pracownika w sądzie kraju zatrudnienia w przypadku sporu z pracodawcą.

Publiczne służby zatrudnienia (EURES) dokładają wszelkich starań, aby zapewnić rzetelność i wiarygodność ofert pracy zgłoszonych w lokalnym urzędzie pracy. Należy wyjaśnić, że oferta pracy została zgłoszona przez stronę trzecią i EURES nie odpowiada za ewentualne rozbieżności między warunkami pracy określonymi w ofercie pracy i warunkami oferowanymi przez potencjalnego pracodawcę.

Na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) informujemy, że administratorem danych osobowych wskazanych w dokumentach przekazanych w odpowiedzi na ofertę pracy jest: Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie, ul. Lisa Kuli 20, 35-025 Rzeszów.

Dane osobowe wskazane dobrowolnie w ww. dokumentach będą przetwarzane i udostępniane publicznym służbom zatrudnienia, pracodawcom lub podmiotom reprezentującym pracodawców do celów związanych z pośrednictwem pracy w ramach sieci EURES, na podstawie ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2008 r. Nr 69, poz. 415 ze zm.) przez okres konieczny do osiągnięcia celu określonego w przedmiotowej ustawie.

Osobie, której dane osobowe dotyczą przysługuje prawo dostępu do ich treści i prawo ich poprawiania.

---