



KUNDTJÄNSTMEDARBETARE

LIKNANDE YRKESTITLAR Leveranstekniker Serviceassistent Telefonsäljare

En kundtjänstmedarbetares huvudsakliga arbetsuppgift är att ge företagets kunder service vid frågor gällande bland annat betalningar, leveranser och sortiment. Detta sker genom att besvara kundens frågeställningar via telefon, mail och ibland även via chatt. Handläggning av order, returer samt reklamationer är vanligt förekommande arbetsuppgifter. En kundtjänstmedarbetare hanterar framförallt inkommande ärenden. Merförsäljning samt information om aktuella erbjudanden och kampanjer är förekommande arbetsuppgifter. Arbetet utförs oftast i team av varierande storlek där man arbetar mot gemensamt uppsatta mål. Idag bedriver företagen i stor utsträckning e-handel och därför kan kundtjänstmedarbetaren bli kundens personliga och enda direktkontakt med företaget om det inte finns en fysisk butik/handelsplats. Hos vissa arbetsgivare förekommer även bemötandet av kunder i sociala medier och andra digitala kanaler.



**vad
gillar
du?** det finns
inom
handeln

 **Handelsrådet**

Läs mer om företagssäljare och andra yrken inom handeln på:

www.yrkeskartan.se

KOMPETENSPROFIL

Utöver ett intresse för, och goda kunskaper om, de produkterna som säljs ska en kundtjänstmedarbetare vara serviceinriktad, uthållig, ha god digital kompetens, samarbetsförmåga, organisationsförmåga samt vara kommunikativ.

Serviceinriktad

Att vara serviceinriktad innefattar att vara lyhörd gentemot kundens behov och kunna bemöta de på bästa sätt. Det innebär även att skapa och bibehålla goda kundrelationer.

Kommunikationsförmåga

Då kommunikationen sker utan ett fysiskt möte med kunden krävs en mycket god förmåga att uttrycka sig väl i tal och skrift. Det är viktigt att kunna anpassa sin kommunikation utefter kunden och dennes situation. Många arbetsgivare efterfrågar i större utsträckning ytterligare språkkunskaper utöver svenska. Förutom engelska efterfrågas ofta andra nordiska språk.

Organisationsförmåga

En kundtjänstmedarbetare ska ha ett gott ordningssinne och fungera i ett högt arbetstempo med höga krav på att vara effektiv, hantera flera parallella uppgifter samt bemöta kunderna med bibehållen kvalitet. Arbetstempot kan oftast variera vad avser säsongsmönster.

Digital kompetens

Förutom telefon är dator det främsta arbetsverktyget, vilket ställer höga krav på god datorvana och förståelse för olika affärssystem samt i vissa fall även sociala medier och andra digitala program.

Uthållighet

Vid kundkontakten är det viktigt att kundtjänstmedarbetaren kan hantera påfrestande och stressande situationer, ärenden och kunder med bibehållet lugn.

Samarbetsförmåga

En god samarbetsförmåga handlar om att vara en del av ett team och på ett engagerat sätt arbeta tillsammans med gruppen mot de gemensamma målen.