



Dokumentnamn BEFATTNINGSBESKRIVNING	Utfärdare PO	Datum 201001
Dokumenttyp PERSONAL	Dokumentklass INTERNT	Ident.nr ISO 10.3
Beskrivning Befattningsbeskrivning för kundtjänsten	Revision 1	Revisionsdatum

Befattningsbeskrivning

Kundtjänstmedarbetare

Arbetsuppgifter

Följande arbetsuppgifter är kopplade till rollen i kundtjänsten;

- Att svara på frågor om våra tjänster via telefon eller mail
- Att vara länken mellan inkommande kontakter och administration eller företagsledning
- Att uppdatera våra sociala medier
- Att föreslå förbättringar i våra interna och externa dokument och processer
- Att handlägga kommunikationsrejekt (returnerade brev) och se till att de återlämnas till rätt mottagare
- Att hålla kontakten med våra medarbetare på fältet och förse dem med relevant information
- Att återbuda besök vid sjukdom och andra förhinder.

Befogenheter

Följande befogenheter är kopplade till rollen i kundtjänsten.

- Att bedöma inkommande ärendes prioritet
- Att självständigt besluta om mindre krediteringar
- Att självständigt besluta om ändringar i arbetsplaneringar
- Att självständigt besluta om ändrade arbetstider inom gruppen