

Γίνε μέρος της ενεργειακής εξέλιξης
με τον ΔΕΔΔΗΕ.

Κάνε αίτηση τώρα!

Customer Resolution Specialist

Στον ΔΕΔΔΗΕ, πιστεύουμε ότι οι άνθρωποι μας είναι η δύναμη πίσω από κάθε μας βήμα. Σε μια εποχή εκσυγχρονισμού και εξέλιξης, αναζητούμε ανθρώπους με ταλέντο, γνώση και προοπτική, που θέλουν να συμβάλλουν ουσιαστικά και να διαμορφώσουν μαζί μας το μέλλον της ενέργειας.

Ανακάλυψε τη θέση που σου ταιριάζει και υπέβαλε την αίτησή σου [εδώ!](#)

Ο/Η **Customer Resolution Specialist** είναι υπεύθυνος/η για τον συντονισμό και την εποπτεία της διαχείρισης σύνθετων παραπόνων και κλιμακούμενων υποθέσεων πελατών, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική και έγκαιρη επίλυση τους, τη διατήρηση υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης, την τήρηση των συμφωνημένων επιπέδων υπηρεσιών και τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών και της εμπειρίας πελάτη, σε συνεργασία με τις αρμόδιες οργανωτικές μονάδες της Εταιρείας.

Η συγκεκριμένη θέση ανήκει στη **Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών**.

Αρμοδιότητες:

- Συντονισμός και εποπτεία της καθημερινής λειτουργίας της ομάδας διαχείρισης παραπόνων και κλιμακούμενων υποθέσεων πελατών, με στόχο την αποτελεσματική εξυπηρέτηση και την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων
- Διαχείριση σύνθετων παραπόνων, κλιμακούμενων υποθέσεων και περιστατικών υψηλού αντίκτυπου, σε συνεργασία με τις αρμόδιες μονάδες της Εταιρείας
- Παρακολούθηση της τήρησης διαδικασιών, KPIs και συμφωνημένων επιπέδων υπηρεσιών, καθώς και υλοποίηση ενεργειών βελτίωσης της απόδοσης, της ποιότητας εξυπηρέτησης και της εμπειρίας πελάτη
- Οργάνωση και διαχείριση της στελέχωσης της ομάδας, συμπεριλαμβανομένου του προγραμματισμού βαρδιών, αδειών και φόρτου εργασίας
- Σχεδιασμός και συνεχής βελτίωση διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων και κλιμακούμενων υποθέσεων, με στόχο την ενίσχυση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας
- Συμμετοχή σε έργα και πρωτοβουλίες του Κλάδου Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης και υποβολή προτάσεων βελτιστοποίησης υπηρεσιών, διαδικασιών και εργαλείων εξυπηρέτησης

Προϋποθέσεις:

- Πτυχίο Ανθρωπιστικών, Κοινωνικών, Οικονομικών, Διοικητικών Επιστημών ή Απολυτήριο Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή άλλο συναφές αντικείμενο
- Τουλάχιστον 6 έτη συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας με τα αντικείμενα αρμοδιοτήτων
- Τουλάχιστον 4 έτη συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας σε θέσεις εποπτείας, διοικητικής ευθύνης / διαχείρισης ομάδας και συντονισμού παράλληλων και σύνθετων εργασιών/έργων
- Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office

Δεξιότητες:

- Ηγετικές και οργανωτικές ικανότητες
- Ικανότητα διαχείρισης κρίσεων και απαιτητικών πελατών
- Ικανότητα λήψης αποφάσεων και επίλυσης προβλημάτων υπό πίεση
- Υψηλό αίσθημα ευθύνης και εμπιστευτικότητας
- Ικανότητα διαχείρισης πολλαπλών εργασιών και προτεραιοτήτων
- Προσανατολισμός στη συνεχή βελτίωση και στην παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης

Τι Προσφέρουμε:

- Συνεχής εκπαίδευση και ευκαιρίες ανάπτυξης
- Πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης υγείας και ζωής
- Διατακτικές σίτισης
- Μειωμένο τιμολόγιο κατανάλωσης ρεύματος
- Παροχή κάλυψης εξόδων για βρεφονηπιακό σταθμό και summer camp

Προθεσμία εκδήλωσης ενδιαφέροντος: 27/07/2026

Σεβόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα. Όλες οι προσωπικές πληροφορίες στην αίτησή και το βιογραφικό σας σημείωμα θα παραμείνουν αυστηρά εμπιστευτικές.