

Γίνε μέρος της ενεργειακής εξέλιξης
με τον ΔΕΔΔΗΕ.

Κάνε αίτηση τώρα!

Customer Experience Specialist (Αθήνα)

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 Experience Specialist** είναι υπεύθυνος/η για τον συντονισμό και τη συνεχή βελτίωση των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης πελατών της Εταιρείας, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική λειτουργία των ομάδων ψηφιακής επικοινωνίας, την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών και εργαλείων αυτοματοποίησης και τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μέσω της αναβάθμισης διαδικασιών, συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών.

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

Αρμοδιότητες:

- Συντονισμός και εποπτεία της καθημερινής λειτουργίας των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης πελατών, διασφαλίζοντας την τήρηση διαδικασιών, προτύπων λειτουργίας και προγραμματισμού εργασιών
- Διαχείριση, καθοδήγηση, εκπαίδευση και αξιολόγηση των ομάδων ψηφιακής εξυπηρέτησης, με στόχο τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης
- Διαχείριση της στελέχωσης και του προγραμματισμού των ομάδων ψηφιακής εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής πόρων και της συνεργασίας με εξωτερικούς συνεργάτες
- Παρακολούθηση και ανάλυση δεικτών απόδοσης και ποιοτικών δεικτών εξυπηρέτησης, καθώς και εισήγηση και υλοποίηση ενεργειών βελτίωσης της εμπειρίας πελάτη και της λειτουργικής αποδοτικότητας
- Σχεδιασμός, καταγραφή, αναθεώρηση και βελτιστοποίηση διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας

- Συμμετοχή στην ανάπτυξη και υλοποίηση ψηφιακών λύσεων εξυπηρέτησης πελατών, συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών αυτοματοποίησης, AI Agents και Chatbots, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας πελάτη

Προϋποθέσεις:

- Πτυχίο Ανθρωπιστικών, Κοινωνικών, Οικονομικών, Διοικητικών Επιστημών ή άλλο συναφές αντικείμενο
- Τουλάχιστον 6 έτη συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας με τα αντικείμενα αρμοδιοτήτων
- Τουλάχιστον 3 έτη συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας σε θέσεις εποπτείας, διοικητικής ευθύνης / διαχείρισης ομάδας και συντονισμού παράλληλων και σύνθετων εργασιών/έργων
- Γνώση τεχνολογιών αυτοματοποίησης, AI Agents ή Chatbots θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- Γνώση του Genesys Cloud Platform θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- Πιστοποίηση Business Process Framework (eTOM) θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office

Δεξιότητες:

- Ηγετικές και οργανωτικές ικανότητες
- Ισχυρές επικοινωνιακές και συνεργατικές δεξιότητες
- Ευελιξία και προσαρμοστικότητα σε μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα
- Ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων
- Προσανατολισμός στη συνεχή βελτίωση διαδικασιών και υπηρεσιών
- Υπευθυνότητα και Προσανατολισμός στο αποτέλεσμα

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: 21/09/2026

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