

# 河狸家杭州 2017 校园招聘——呼叫中心专场

## 关于河狸家：

- 河狸家由阿芙精油、雕爷牛腩创始人雕爷一手打造，致力于解放天下手艺人，帮助他们打造值得一生守护的个人品牌，同时为消费者带来更高性价比、更便捷的服务。

目前业务已拓展至北京、上海、深圳、杭州、成都、广州、南京、武汉、重庆、天津、西安等国内一线城市。

- 近三年时间

手艺人人数超过 10,000 人

拥有注册用户超 6,000,000 人

日客单量峰值超过 100,000 单

- 阿里的使命，是“让天下没有难做的生意”

河狸家的使命，是“解放天下手艺人”

我们搭建一个平台，帮助手艺人实现财务、时间、心灵自由，

让他们精于手艺，为世界创造更多的美好。

我们给消费者提供高性价比，超出期待的服务。

我们的梦想很大，想要“定义未来中产阶级的生活方式”。

我们从 0 到 1，带着这个行业一起探索。

## 杭州呼叫中心

你们的大家长

呼叫中心&用户体验部总监

曾就职于联想集团，10 年客户联络中心管理经验

COPC 国际注册协调员

CCSM 亚太服务管理认证

APCSC – CRE 与 CSQS 圆桌会议 – 长期邀约意见领袖

2017 年初

河狸家杭州呼叫中心

落户于中国未来硅谷——余杭区海创园

全新办公区

采用新一代云呼叫系统

致力于打造 5A 级呼叫中心

## 加入我们，你将收获

稳定的发展平台

河狸家是国内规模最大的互联网美业平台

充满挑战与机遇

你要不断刷新脑中知识体系，提升技能

两年时间甩掉同届伙伴一条街

神队友，好导师

打怪升级，成长路上，少走弯路，高人指引

完善的福利待遇

吃、住、行，解决你生活的后顾之忧

如果你有梦想，不安分

恭喜你~！你就是我想要的你！

## 联系我们：

方式一：你可以选择投简历到 [interns@helijia.com](mailto:interns@helijia.com) 的邮箱，我们的小河狸看到会联系你哒~

方式二：有其他问题可以扫描二维码，微信关注我们的招聘公众号，调戏小河狸~

## 本次校园招聘我们开放的职位：

### 管培生-呼叫中心

管培生会轮岗呼叫中心全部职位之后，进行定岗。

- 1、2017 年本科或以上学历毕业生，不限专业；
- 2、3 个月以上社会实践经历；
- 3、热爱电商和互联网行业，并有自己的价值判断；
- 4、有强烈的进取心和积极开放的心态，乐于接受挑战；
- 5、具备良好的数学能力和逻辑思维；

### 消费者端客户服务小二

- 专业，高效的问题解决者
- 异常问题的最后一道水闸

#### 我们对你的期待：

- 1、订单咨询，为客户下单过程中遇到的问题快速给出专业的指导。
- 2、问题记录，倾听客户问题，理解客户需求，给出处理方案后，详细的记录 case。
- 3、问题解决，理解客户问题，根据平台规则，给出初步处理方案，必要时需要外呼手艺人确认问题，判定是否手艺人原因导致，是否违反平台规则，如果有触犯规则，需要记录手艺人处罚，并且根据规则给客户赔偿方案。
- 4、情绪安抚，客户遇到问题时需要安抚稳定好客户情绪，核实清楚问题，避免问题激化。
- 5、升级反馈，针对严重敏感类问题或者需要追踪解决类问题，需安抚好客户情绪基础上，升级二线或者 TL 处理。

#### 我们喜欢这样的你：

- 1、服务意识强，有爱心，沟通顺畅，普通话标准
- 3、良好的学习能力和应变能力
- 5、较强的执行力和抗压能力

### 商家端客户服务小二

- 顶级手艺人的后援团
- 全体手艺人的支持者

#### 我们对你的期待：

- 1、订单咨询，需要为手艺人接单过程中遇到的问题提供专业的技术支持，给出合理方案建议。
- 2、问题记录，倾听客户问题，理解客户需求，给出处理方案后，详细的记录 case。

3、问题解决，理解手艺人反馈问题，根据平台规则，给出指导和方案建议，涉及客户方面，需要帮助手艺人联系客户解释问题原因，挽留客户。

4、温暖关怀，换位思考意识，能够站在手艺人角度去理解手艺人感受，从情感上和物质上给出关怀和安抚。

5、升级反馈，针对手艺人反馈的严重的投诉问题，手艺人自身发生的重大事故问题等敏感类问题，需核实清楚问题，升级二线或 TL 处理。针对手艺人反馈的 APP 或规则使用类的问题，需记录反馈到 TL。

**我们喜欢这样的你：**

- 1、服务意识好，有同理心
- 2、沟通顺畅
- 3、学习能力好，应变迅速
- 4、执行力强，抗压能力好