

方太集团客户体验顾问招聘简章

一、集团简介

方太集团（以下简称“方太”）创建于1996年。二十二年来忠于初心，始终专注于高端嵌入式厨房电器的研发和制造，致力于为追求高品质生活的人们提供优质的产品和服务，打造健康环保有品位有文化的生活方式，让千万家庭享受更加幸福安心的生活。

方太业务涉及厨房电器、集成厨房以及海外事业三大领域，其中FOTILE方太品牌专注于嵌入式厨房电器业务，现拥有吸油烟机、嵌入式灶具、嵌入式消毒柜、嵌入式微波炉、嵌入式烤箱、嵌入式蒸箱、热水器、水槽洗碗机、蒸微一体机九大产品线。

方太始终坚持“专业、高端、负责”的战略定位，品牌实力不断提升。2011年方太还荣膺由中国质量协会颁发的“第十一届全国质量奖”并于2012年一举拿下由浙江省政府颁发的“浙江省政府质量奖”。与此同时，方太集团以独特的创新模式、优越的品牌价值赢得由CCTV颁发的“2011CCTV中国年度品牌”殊荣。此外，方太还以厨电行业独家身份成功入选2018年CCTV“国家品牌计划”。

方太目前在全国已有员工19000余人，除雄厚的本土设计实力，方太还拥有来自韩、日等地的设计力量以及高端厨房生产设备及国际工业制造先进技术。截止2018年8月，方太已拥有了2066项专利，其中实用专利数1405项，发明专利数量316项。雄厚的科研力量，确保了方太的创新实力。

目前，方太在全国设立了119个分支机构，并建立了涵盖专卖店、家电连锁、传统百货、橱柜商、电商、工程等全渠道销售通路系统。方太致力于打造符合用户购买体验的高端电子商务模式，天猫平台DSR评分连续三年（2015-2017年）居行业翘楚地位。方太创新推进“高端电商战略”，于产品结构、渠道结构、在线客服、交付安装等各方面专注于提高用户体验。

方太，一家以“人品、企品、产品三品合一”为核心价值观；以“为了亿万家庭的幸福”为企业使命；以使命、愿景、价值观驱动；以22年来对高品质厨电的专注与坚持；向着“成为

一家伟大的企业”宏伟愿景大步迈进。

公司官网：<http://www.fotile.com/>

二、客户体验部部门介绍

客户体验部成立于 2010 年 11 月 29 日，早在 2011 年就荣获了中国最佳呼叫中心的荣誉称号。方太厨具客户全国统一服务码号为 952315，目前设置全媒体台席 500+，可承接中文和英文两个语种的服务，包揽全国送货、安装、维修申报、售前咨询、投诉、建议等服务种类。当消费者开始考虑购买方太产品时，就已被纳入方太“全程顾问式服务体系”中，无论售前、售中、售后，通过方太客户体验部的客服热线所提供的 365 X 24 小时的专业服务，都能在第一时间得到最贴心的帮助。

客户体验部通过极致的交互体验，为方太顾客提供有温度的幸福服务，致力于为顾客打造无与伦比的“动心、放心、省心、舒心、安心”的五心体验。

客户体验部的战略定位是优质交互平台、闭环管理平台、体验增值平台。优质交互平台以仁爱之心成就顾客幸福，闭环管理平台以责善之心促进组织改善，体验增值更是以利他之心创造顾客感动。

三、客户体验顾问任职要求及岗位职责

【任职要求】

- 1、男女不限，年龄在 18-35 周岁之间，身体健康；
- 2、政治面貌不限，品行端正，作风正派；
- 3、专科及以上学历，普通话标准，吐字清晰；
- 4、性格开朗，能主动学习，抗压能力强；
- 5、良好的沟通协调能力，较强的服务意识和团队合作精神；
- 6、熟练操作 Office 办公软件，打字速度在 50 字/分钟以上。

【岗位职责】

- 1、负责客户热线咨询、信息查询疑难问题的解答工作，提供优质的话务服务；
- 2、对目标客户进行回访，并解答回访过程中的客户信息咨询；
- 3、有效解决客户抱怨及投诉，维护品牌形象，对相关信息进行输入及文档整理；
- 4、针对已有客户诉求进行分析，并能够挖掘客户潜在需求，设计客户诉求解决方案；

四、薪资福利

【薪资】

实习生：每月薪资=基本工资+绩效工资+餐补=平均 3000-5000 元/月

转正：每月薪资=基本工资+绩效工资+餐补=平均 4000-6000 元/月

【福利】

- 1、 实习期免费提供商业保险，毕业签订劳动合同后缴纳五险一金；
- 2、 每月 100 元餐补，年底发放 1-1.5 个月的年终奖（依绩效表现而定），节假日福利；
- 3、 弹性工作制（8 小时排班制），双休，法定节假日带薪休假，每年带薪休假 5 天；
- 4、 免费宿舍（4 人间，基本家具、网络、空调），免费班车，免费健康体检；
- 5、 入职即接受带薪培训，由导师专业指导，规划专业类、管理类职业发展双通道；
- 6、 不定期职工综合素养培训（中医、书法、礼仪等）和各类文体竞赛；
- 7、 免费文化娱乐场所（图书室、台球室、卡拉 ok、健身房、瑜伽室、室内篮球场等）
- 8、 工作满两年配发身股，享受公司利润分红。

五、工作地点

浙江省宁波市杭州湾新区滨海二路 218 号方太集团总部

六、应聘方式

- 1、 拨打电话联系陈老师：13058843188
- 2、 投递简历至 2223068798@qq.com

邮件标题格式：“应聘岗位+ 姓名+XX 届+学历”



营业执照

(副本)

统一社会信用代码 9133020114479257XW (1/1)

名称 宁波方太厨具有限公司
类型 有限责任公司
住所 浙江省宁波杭州湾新区滨海二路 218 号
法定代表人 茅忠群
注册资本 伍仟叁佰壹拾玖万壹仟肆佰捌拾玖元
成立日期 1995 年 05 月 22 日
营业期限 2006 年 08 月 24 日 至 长期
经营范围 家用电器、非电力家用器具及零配件的制造及技术研发；厨房用切菜板、橱柜、家具制造；笔、伞、玩具制造；金属制日用品、高档建筑五金件、水暖器材及五金件开发、制造；金属制品、机械设备、报警器、传感器、新型电子元器件、液体加热器、建筑通风和排烟系统用防火阀门、排油烟气防火止回阀的研发、制造、加工；仓库出租、装卸搬运服务；服装设计；本公司产品售后服务；以本公司享有的技术及仪器设备对外提供检验检测和技术服务；自营和代理各类货物和技术的进出口，但国家限定经营或禁止进出口的货物和技术除外。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）



登记机关



2017年12月01日

应当于每年1月1日至6月30日通过浙江省企业信用信息公示系统报送上一年度年度报告

企业信用信息公示系统网址：<http://gsxt.zjaic.gov.cn/>

中华人民共和国国家工商行政管理总局监制

客户体验顾问 虚位以待等你来

集团简介

方太集团创建于1996年，二十多年来忠于初心，始终专注于高端嵌入式厨房电器的研发和制造，致力于为追求高品质生活的人们提供无与伦比的高品质产品和服务，打造健康环保有品位有文化的生活方式，让千万家庭享受更加幸福安心的生活。

作为高端厨电领导者，方太目前在全国已有员工19000余人，除雄厚的本土设计实力，方太还拥有来自韩、日等地的设计力量以及高端厨房生产设备与国际工业制造先进技术。

方太，一家以“人品、企品、产品三合一”为核心价值观；以“为了亿万家庭的幸福”为企业使命；以使命、愿景、价值观驱动；以22年来对高品质厨电的专注与坚持；向着“成为一家伟大的企业”宏伟愿景大步迈进。

公司官网：<http://www.fotile.com/>



客户体验部门介绍



方太厨具客户全国统一服务号码为952315，目前可承接中文和英文两个语种的服务，包括全国送货、安装、维修申报、售前咨询、投诉、建议等服务种类。

当消费者开始考虑购买方太产品时，就已被纳入方太“全程顾问式服务体系”中，无论售前、售中、售后，通过方太客户体验部的客服热线所提供的365 X 24小时的专业服务，都能第一时间得到最贴心的帮助。

部门由三大平台（优质交互平台、闭环管理平台、体验增值平台）构成，包括客服代表、数据分析、运作支持、培训管理、运营储备、质量管理、舆情管理、会员开发与维护等岗位。

客户体验顾问任职要求及岗位职责

任职要求

- 1、男女不限，年龄18-30周岁之间；
- 2、专科及以上学历，普通话标准，吐字清晰；
- 3、性格开朗，能主动学习，抗压能力强；
- 4、良好的沟通协调能力和较强的服务意识和团队合作精神；
- 5、熟练操作Office办公软件，打字速度在50字/分钟以上。

岗位职责

- 1、负责客户热线咨询、信息查询疑难问题的解答工作，提供优质的话务服务；
- 2、对目标客户进行回访，并解答回访过程中的客户信息咨询；
- 3、有效解决客户抱怨及投诉，维护品牌形象；对相关信息进行输入及文档整理；
- 4、针对已有客户诉求进行分析，并能够挖掘客户潜在需求，设计客户诉求解决方案；

薪资福利

薪资

实习生：每月薪资=基本工资+计件绩效工资+餐补=平均3500-5000元/月

转正：每月薪资=基本工资+计件绩效工资+餐补=平均4500-6000元/月

备注：部门采用计件绩效工资计算方式，上不封顶，多劳多得，优秀者可达到万元

福利

- 1、实习期免费缴纳商业保险，毕业签订劳动合同后缴纳七险一金；
- 2、公司设有员工食堂，每月提供100元餐补；
- 3、依据员工绩效表现，年底发放2-5个月不等的年终奖金；
- 4、享受高温补贴、中晚班补贴、节假日福利（月饼、粽子、购物卡等）；
- 5、工作满两年配发房贴，享受公司利润分红；
- 6、弹性工作制（8小时排班制），双休，法定节假日带薪休假，每年带薪年假5天；
- 7、免费宿舍（4人间，基本家具、网络、空调），免费班车，免费健康体检；
- 8、入职即接受带薪培训，由导师专业指导，规划专业类、管理类职业发展双通道；
- 9、不定期职工综合素质培训（中医、书法、礼仪等）和各类文体竞赛；
- 10、免费文化娱乐场所（图书室、台球室、卡拉ok、健身房、瑜伽室、室内篮球场等）。



工作地点

浙江省宁波市杭州湾新区滨海二路218号方太集团总部

