

المسمى الوظيفي: مسؤول التواصل	الإدارة: الإدارة الإدارية
المدير المباشر: مدير العلاقات العامة	القسم: التواصل
مسؤول على: فريق التواصل	الرمز:
الواجبات العامة	
<p>يجب على كل موظف ضمن الوكالة القبول والالتزام بتطبيق النقاط التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- الالتزام بأداء المهام المحددة ضمن التوصيف الوظيفي وإتمامها بكفاءة وفعالية عالية. 2- الالتزام بإعلام المدير المباشر بكافة الملاحظات عن العمل، والإعلام بحال مواجهة أي مشكلة أو الاضطرار للتقصير بسبب ظروف معينة. 3- الالتزام بالاطلاع على النظام الداخلي وكافة الوثائق والتعليمات الرسمية الصادرة عن الوكالة وعدم مخالفتها. 4- الالتزام بحضور جميع الاجتماعات الأساسية والمساهمة في تحقيق الغاية المثلى منها. 5- الحفاظ على سلامة وأمن جميع العهد المسلمة من قبل الوكالة. 6- إدارة الموارد (البشرية والمادية والتقنية...) واستخدامها بكفاءة وفعالية بما يتوافق مع الأهداف والأولويات. 7- العمل على تطوير الذات بشكل منظم ووفق منهج متفق عليه مع الإدارة المباشرة لرفع كفاءة إنجاز المهمة ورفع سوية العمل. 8- المساهمة بشكل استباقي وفعال في التطوير المستمر للوكالة من خلال إنجاز المهام بالشكل الأمثل ومتابعة كل ما هو جديد وتقديم الأفكار الخلاقة والمقترحات والملاحظات. 9- احترام جميع الزملاء بمختلف المستويات والأعمار والأقسام وكافة جهات التعاون الخارجية وعكس أفضل صورة للوكالة. 10- تشجيع العمل الجماعي وتعزيز روح الفريق ونقل المعرفة وتبادلها والتعاون لتحقيق أفضل النتائج. 11- الالتزام بالمبادئ الدينية والأخلاقية خلال تنفيذ المهام والتعامل مع الزملاء والعملاء. 12- الالتزام بالمهام الإضافية المقدمة من المدير المباشر والغير موجودة في الوصف الوظيفي والتي تحقق مصلحة الشركة وأهداف العمل. 	

نطاق العمل

هو المسؤول عن إدارة وتخطيط المشاريع والإشراف على عمليات سيرها وذلك لضمان إنهائها بالمدّة اللازمة وبما يتناسب مع الميزانيات وبما يحقق الأهداف المطلوبة منها، حيث يكون مسؤولاً عن المشروع منذ أول خطوة حتى آخر خطوة.

المهام والمسؤوليات

التواصل:

1. الرد على المكالمات والرسائل الواردة وإجراء المكالمات الصادرة مع العملاء في الوقت المناسب.
2. تحديد احتياجات العملاء وتوضيح المعلومات وتوفير الحلول أو البدائل المتاحة.
3. تنظيم وإدارة عروض العمل والعقود مع العملاء.
4. بناء علاقات مستدامة مع العملاء من خلال التواصل الفعال وبناء فرص عمل مشتركة جديدة.
5. المحافظة على التواصل مع العملاء طوال فترة تقديم الخدمة.
6. التعرف على مستوى معرفة العملاء بالخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركة.
7. الحفاظ على الأسلوب الإيجابي في التعامل مع العملاء وإبداء مدى الاحترافية في التعامل مع مشكلاتهم وحلها.
8. حل مشاكل العملاء والكشف عن التحسينات واستكشاف الثغرات الخاصة بتجربة العميل والإبلاغ عنها.
9. استخدام لغة بسيطة لشرح الأعطال والمشكلات وشرحها للعملاء بطريقة بسيطة.

المتابعة:

10. متابعة التقدم في العمل على المشروع وتنفيذ المهام وفق الجدول الزمني المحدد.
11. إجراء التعديلات الإدارية اللازمة حسب الحاجة.
12. التحقق من توافر جميع موارد المشروع اللازمة، وتأمينها عند اللزوم.
13. التأكد من أنّ جميع المشاريع تُسَلَّم في الوقت المناسب.
14. إدارة المخاطر وذلك للحد قدر الإمكان من المخاطر التي قد تتعرض لها المشاريع.
15. التأكد من أنّ جميع المهام الموكلة للموظفين تسير بكفاءة وفعالية.
16. إدارة الوقت وتخصيص مدة مناسبة لكل عميل حسب احتياجاته ومتطلباته.

التقييم:

17. تقييم المشروع من حيث النتائج المطلوبة والجودة والوقت وتجربة العميل وكتابة الملاحظات وإرسال التقارير للإدارة بشكل دوري.
18. إجراء استبيانات للعملاء للتعرف على آرائهم وملاحظاتهم حول المنتج أو الخدمة التي يتلقونها.
19. تحديد أولوية المسائل والشكاوى والمشاكل الفراد التعامل معها.
- الأرشفة وإدارة البيانات:
20. تحديث معلومات العملاء والمشاريع في قاعدة البيانات الخاصة بالعملاء.
21. تحديث بيانات المهام في جدول المهام الخاص بالفريق الفني، وتحديد تفاصيل المهام المطلوبة ومواعيد التسليم
22. الاحتفاظ بسجلات التواصل مع العملاء ومعاملاتهم وتعليقاتهم وشكاويهم في قاعدة بيانات خاصة.

آلية جريان العمل

- 1- تواصل العميل مع الوكالة من خلال قسم التسويق.
- 2- اجتماع 1 بين العميل وكل من "مسؤول التواصل + المدير الإبداعي".
- 3- صياغة العرض المالي بعد الحصول على المعلومات الفنية والمالية من كل من "المدير الإبداعي + مدير المحاسبة".
- 4- تقديم العرض المالي للعميل والتفاوض معه للوصول إلى الصيغة النهائية.
- 5- تحويل الاتفاق إلى مهام وتوزيعها على قادة فرق العمل باستخدام جدول المهام وفق خطة المشروع.
- 6- استمرار التواصل مع العميل لإرسال النسخ الأولية والتعديلات للوصول إلى النسخة النهائية.

الملفات والبيانات

ملف بيانات العملاء:

- ملف Microsoft Access يحتوي على كافة بيانات العملاء من تواريخ التعاقد والخدمات المقدمة والبيانات المالية الخاصة بهم.
- يتم تحديثه بشكل يومي وفق مستجدات العمل

عرض السعر:

- ملف يتضمن معلومات الخدمات التي يمكن أن يتم تقديمها للعميل المحتمل مرفقة بتسعيرها وآلية تقديم الخدمة ومخرجاتها ومتطلباتها.
- تفاصيل ومحتويات عرض السعر تعود إلى نظام المبيعات المعتمد من إدارة الوكالة برقم 00000
- يقدم عرض السعر بعد الاجتماع الأولي مع العميل ليطلع من خلاله على تسعير الخدمات المطلوبة واعتماد ما يطلب منها والموافقة على آليات التسديد والمباشرة بالعمل.
- عقد تقديم خدمة:

- ملف يتضمن الخدمات النهائية التي اعتمدها العميل وتسعيرها وآلية تقديم الخدمة ومخرجاتها ومتطلباتها ومعلومات وآلية تسديد مستحقاتها المالية.
- يتم تقديمه بعد موافقة العميل على خدمات محددة موجودة في عرض السعر.
- المطالبة المالية:

- ملف يتم تقديمه عند الانتهاء من تقديم الخدمة المتفق عليها مع العميل.
- يتضمن الخدمات التي تم تقديمها وما ترتب عليها من مستحقات.
- مهام الفريق الفني:

- جدول بيانات Google Sheet لجميع المهام التي يطلب من الفريق الفني تنفيذها.
- يتم فيه إدراج جميع المهام المتفق عليها مع العملاء بشكل يومي.

المصاحيات

- مصاحيات التفاوض في الأمور المالية وفق الاتفاق مع مدير المحاسبة.
- مصاحيات التفاوض في الأمور الفنية وفق الاتفاق مع المدير الإبداعي.
- حل المشاكل والعقبات بين الوكالة والعميل بالطريقة التي يراها مناسبة بما يخدم مصلحة العميل ويحفظ على سمعة الوكالة وحقوقها.
- متابعة فرق العمل والتحقق من سير العمل وفق النتائج المطلوبة والوقت المحدد.

التواصل

الجهات الداخلية:

- قسم التسويق:
 - o استلام عملية التواصل مع العميل.
- قسم المحاسبة:

○ الاتفاق على الإيرادات المطلوبة من العميل والتأكد من تحصيلها ضمن الفترة الزمنية المتفق عليها.

- المدير الإبداعي:

- عقد الاجتماع الأولي مع العميل.
- متابعة سير العمل والالتزام بالجدول الزمني المتفق عليه.
- تحقيق صلة الوصل بين المدير الإبداعي والعميل من خلال إرسال النسخة الأولى والتعديلات المطلوبة.

الجهات الخارجية:

- العملاء.

متطلبات المهمة

المؤهلات العلمية:

-

الخبرات والمعارف:

- خبرة في التواصل مع العملاء وصياغة عقود العمل ومتابعة سير العمليات.

المهارات:

1. مهارات الاتصال اللفظية والكتابية الفعالة مع العملاء عبر الوسائل المختلفة بما في ذلك المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني والمحادثات الفورية.
2. التفكير التحليلي والنقدي الذي يُمكن من تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات التي تواجه العملاء.
3. الصبر والتعاطف مع العملاء والتعامل معهم بلطف واحترام، ومحاولة احتواء العملاء المستاءين أو الغاضبين من خلال فهم متطلباتهم والتجاوب معها.
4. الإنصات والاستماع الجيد والانتباه لأدق التفاصيل المتعلقة بإستفسارات العملاء.
5. القدرة على القيام بمهام متعددة وتحديد الأولويات وإدارة الوقت.
6. الاهتمام باللباقة والأناقة الشخصية وحسن المظهر ويجب أن يدرك منسق خدمة العملاء أنه الوجهة الممثلة للشركة.

7. النزاهة والمصداقية والالتزام بأخلاقيات المهنة والحفاظ على المعلومات الشخصية للعملاء لكسب ثقتهم.

ظروف وبيئة العمل

- العمل ضمن مقر الشركة.
- إمكانية إجراء اجتماعات خارجية مع العملاء.

ملاحظات إضافية

التقارير:

- تقرير المشروع، يتضمن تقرير عن العمل وملاحظات التعامل مع العميل والمشكلات التي تمت مواجهتها وأسبابها وحلولها المقترحة.
 - تقرير رضى العميل عن المشروع.
- ملاحظات إضافية للتقييم:

-

التاريخ

توقيع الموظف