## ZAKRES CZYNNOŚCI NA STANOWISKU PRACY

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwisko i imię pracownika** |  |
| **Pion/struktura organizacyjna** |  |
| **Jednostka organizacyjna/samodzielna komórka organizacyjna w Centrali PP S.A.** | **Centrum Obsługi Finansowej / Ośrodek Contact Center**  |
| **Komórka organizacyjna/wewnętrzna komórka organizacyjna** | **Dział Obsługi Klienta i Wsparcia Sprzedaży Contact Center Centrum** |
| **Stanowisko pracy wg struktury organizacyjnej** | **St. ds. obsługi klienta – konsultant telefoniczny** |
| **Bezpośredni przełożony** | **Kierownik Zmiany** |
| **Zakres wykonywanych czynności**  |
| **Obowiązki ogólne pracownika:**1. dbałość o dobre imię i prestiż Poczty Polskiej S.A.,
2. rzetelne i sumienne wykonywanie powierzonej pracy,
3. ścisłe i terminowe rozliczanie się z powierzonych zadań,
4. bieżące informowanie przełożonego o stanie prowadzonych spraw,
5. efektywne organizowanie pracy, zgodnie z przepisami obowiązującymi w Poczcie Polskiej S.A.,
6. przestrzeganie Regulaminu Pracy Poczty Polskiej S.A. oraz ustalonego w zakładzie pracy porządku i dyscypliny pracy, przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i zabezpieczenia obiektu,
7. ochrona tajemnicy określonej w odrębnych przepisach i tajemnicy służbowej w ramach wykonywanych obowiązków,
8. ochrona wszelkich danych przetwarzanych na zajmowanym stanowisku pracy - przed niepowołanym do nich dostępem, nieuzasadnioną ich modyfikacją, zniszczeniem, a także nielegalnym ich ujawnieniem lub pozyskaniem,
9. stałe doskonalenie swoich kwalifikacji zawodowych,
10. kształtowanie efektywnej współpracy z innymi pracownikami Poczty Polskiej S.A. oraz właściwej atmosfery w miejscu pracy,
11. znajomość powszechnie obowiązujących i wewnętrznych aktów prawnych regulujących zasady świadczonych usług oraz wykonywanie czynności zgodnie z ich zapisami,
12. dbanie o estetykę własnego wyglądu,
13. postępowanie zgodnie z wartościami Poczty Polskiej S.A.,

**Obowiązki i czynności szczegółowe:**1. Obsługa klientów Poczty Polskiej S.A. przez telefon i za pomocą innych kanałów kontaktu dostępnych w Dziale Contact Center, z zachowaniem ustalonych standardów obsługi Klienta w zakresie merytorycznym i jakości prowadzonych rozmów.
2. Realizacja zadań w zakresie informowania, badania rynku, realizacji kampanii marketingowych Poczty Polskiej S.A. i innych, przyjętych do realizacji w Dziale Contact Center.
3. Udzielanie pełnych, poprawnych informacji w zakresie oferowanych przez Pocztę Polską S.A. produktów i usług, związanych z zapytaniami klientów.
4. Przyjmowanie zleceń na usługę kurierską POCZTEX.
5. Obsługa abonentów RTV zgodnie z procedurą i uprawnieniami w tym zakresie.
6. Wyjaśnianie spraw klientów dotyczących usług świadczonych przez Pocztę Polską S.A. zgłaszanych kanałami kontaktu do Działu Contact Center a nie zawierających znamion reklamacji i skarg.
7. Przekazywanie reklamacji i skarg klientów do właściwych kompetencyjnie jednostek/komórek organizacyjnych Poczty Polskiej S.A.- zgodnie z przyjęta procedurą.
8. Odpowiedzialność za właściwe pod względem merytorycznym, formalnym i terminowym załatwianie spraw klientów.
9. Obsługa poczty elektronicznej.
10. Prowadzenie akcji telemarketingowych.
11. Informowanie bezpośredniego przełożonego o przebiegu i wynikach wykonywanej pracy oraz napotkanych trudnościach.
12. Zgłaszanie do przełożonego wszelkich nieprawidłowości w funkcjonowaniu urządzeń informatycznych wspomagających pracę konsultanta.
13. Budowanie marki i zaufania do firmy poprzez jakość świadczonych usług.
14. Wykonywanie innych zadań nie ujętych w niniejszym zakresie czynności, a wynikających z normalnego toku pracy, bądź zleconych przez przełożonego, do wykonywania których pracownik posiada odpowiednie kwalifikacje.
15. Nastawienie na współpracę z pozostałymi pracownikami Działu Contact Center i kształtowanie właściwej atmosfery w miejscu pracy.
 |

|  |
| --- |
| **Zakres uprawnień** |
| 1. Korzystanie z uprawnień przysługujących pracownikom Poczty Polskiej S.A. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa pracy, w szczególności: Regulaminem Pracy, Kodeksem Pracy i aktami wewnątrzzakładowymi.
2. Dostęp do wewnątrzzakładowych aktów prawa pracy (w tym regulaminów), jak również do wydawanych przez pracodawcę instrukcji itp.
3. Dostęp do stosowanych systemów teleinformatycznych.
4. Zgłaszanie wniosków dotyczących usprawnień na danym stanowisku pracy.
 |

|  |
| --- |
| **Zakres odpowiedzialności** |
| 1. Za rzetelną i terminową realizację zadań wynikających z zakresu działania komórki organizacyjnej
2. Za wysoką jakość świadczonych usług i obsługi klientów w miejscu świadczenia pracy.
3. Za ochronę wszelkich danych przetwarzanych na zajmowanym stanowisku pracy - przed niepowołanym do nich dostępem, nieuzasadnioną ich modyfikacją, zniszczeniem a także nielegalnym ich ujawnieniem lub pozyskaniem.
4. Za ochronę tajemnicy określonej w odrębnych przepisach oraz tajemnicy służbowej w ramach wykonywanych obowiązków.
5. Za zgodne z obowiązującymi przepisami i niniejszym zakresem czynności organizowanie i wykonywanie pracy na swoim stanowisku pracy.
6. Za właściwe pod względem merytorycznym i formalnym załatwianie spraw oraz ich terminowe wykonywanie.
7. Za należyty stan maszyn, urządzeń i sprzętu powierzonego do pracy oraz za stan bezpieczeństwa powierzonego mienia, jak również porządek i ład w miejscu pracy.
8. Za realizację postanowień Procedury przeciwdziałania przez Pocztę Polską S.A. praniu pieniędzy i przeciwdziałaniu terroryzmu.
9. Za wszelkie szkody dla Poczty Polskiej S.A. i Skarbu Państwa, spowodowane działaniem, zaniechaniem działania lub zaniedbaniem wykonania obowiązków służbowych, określonym niniejszym zakresem czynności oraz innymi przepisami (odpowiedzialność służbowa, materialna i karna).
 |