

# 精彩人生 始于京东

## 【公司介绍】

### 京东集团

京东 (JD.com) 是中国最大的自营式电商企业。2015 年在中国自营式电商市场的占有率为 56%。京东集团创始人兼首席执行官刘强东先生，于 1998 年在北京创立京东公司，2004 年进入电子商务领域。2014 年 5 月，京东在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市，是中国第一个成功赴美上市的大型综合型电商平台，跻身全球大型互联网公司排行榜。2018 年 7 月 24 日，京东增资安联财险中国的方案获得了银保监会的批准。2022 年位居《财富》世界 500 强排行榜第 46 名。

### 京东客户服务中心

京东客户服务中心成立于 2009 年 11 月，目前，已建有宿迁、成都和武汉三大分中心，三地联动，互联互通。随着京东集团业务发展及战略布局的需要，作为中部地区经济发达城市，京东于 2022 年 4 月在湖北省武汉市筹建第三大客户服务中心。武汉分中心位于湖北省**武汉市武昌国控大厦**，总面积 13122.86 平方，总工位 2770 个。

京东客户服务中心是连接客户与京东的桥梁部门，是贯彻京东零售“**以信赖为基础，以客户为中心的价值创造**”的经营理念的主战场，同时也是为京东的平稳运营保驾护航。

## 【岗位】

### 岗位类型

1. **售后电话顾问岗**----通过电话外呼/接听的方式，处理消费者在京东平台购物过程中的退换货、投诉等售后问题，妥善处理客户投诉及建议。

### 岗位职责

- 1、负责接听或主动外呼客户电话，解决问题客户的售后问题、并详细做好问题记录；；
- 2、将无法立即解决的问题提交相关部门解决，跟踪问题解决进度，并及时回复客户；
- 3、负责收集和整理用户建议，针对流程上的不足及时反馈相关部门，推进售后集中性问题的优化；
- 4、负责处理客户投诉、售后等问题；

### **任职要求:**

- 1、打字速度 40 字/分钟以上;
- 2、普通话标准,口齿伶俐,反应敏捷,善于沟通;有较强的语言组织表达能力,有耐心以及良好的心态,有较好的客户服务意识;
- 3、适应轮班轮休制度:节假日、周末正常轮班,平均月休 4-8 天,班表提前一周安排,平稳期上班时  
间 8:00-22:00 之间进行一班 8 小时轮排;法定节假日当天 3 倍薪资。
- 4、暑期兼职最晚入职时间为 5 月 7 号,且至少实习三个月。

### **薪酬补贴:**

**薪资标准:** 4000~7000 元;

**薪酬构成:** 浮动月薪<计件绩效制度>+餐补+房补+全勤奖+星级激励+司龄补贴

**浮动月薪:** 3600 元 (固定薪酬 800 元+计件绩效保护 2800 元/月) Ps: 转正后最低月薪保护 2800 元

**福利补贴:** 餐补 330 元+房补 300 元+全勤奖 50 元+星级奖金+司龄补贴 100-500

**五险一金:** 入职后购买五险一金 (养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金), 实习生毕业转正后购买;

注: 当月 5 号之前入职, 当月享受绩效保护, 5 号之后入职, 次月开始享受绩效保护。若试用期/实习期计件绩效超过保护月薪, 则按实际计件绩效发放。

### **员工福利:**

- 1、现金类福利: 年度 14 薪, 司龄奖金、福利体检等员工关怀福利;
- 2、假期类福利: 年假、带薪病假、陪产假;
- 3、提供有效的专业方向+管理方向的多通道晋升机制和平台;
- 4、宽敞明亮的办公室, 配有茶水间、休息区、母婴室、微波炉、冰箱等设备齐全, 每周二下午茶;

联系方式:

电话: 13125004550 (范)



【扫码添加微信】



【扫码投递简历】

工作地址: 湖北省武汉市武昌区紫阳大厦 B 座 5 楼

【办公环境】:

