

Обязанности менеджера по работе с клиентами

Менеджер по работе с клиентами получает указания или запросы на перевод по различным каналам; одним из таких каналов является интернет-сайт нашей компании. Мы связываемся с потенциальными клиентами без задержек в целях получения документов, необходимых для предоставления детального ценового предложения. Во многих случаях за ценовым предложением следуют переговоры, связанные с тем, что клиент располагает меньшим бюджетом или нуждается в переводе в более короткие сроки. Необходимо правильно расставить приоритеты и определить, что важнее: цена перевода, сроки или качество?

Выполнение обязанностей менеджера по работе с клиентами в переводческой фирме бывает связано со стрессами и требует от сотрудника значительных усилий. Работа в режиме «многозадачности» для такого сотрудника – ежедневная рутинная практика; чтобы справляться со своими обязанностями, менеджеру по работе с клиентами в высшей степени необходимо обладать организационными способностями и умением распоряжаться временем. Необходимо иметь четкий план действий, во избежание случаев, когда менеджер звонит клиенту в три часа ночи, не приняв во внимание, что клиент находится в Индии, Венесуэле или Сингапуре. Необходимо правильно использовать программу CRM и хранить всю информацию, которой менеджер по работе с клиентами обменивается с клиентом, чтобы не терять времени на просмотр отправленных и полученных электронных сообщений.

В обязанности менеджера по работе с клиентами входит работа со счетами и квитанциями, поскольку взимание оплаты за перевод представляет собой очень важный этап, завершающий процесс осуществления продажи. Также, чтобы представить потенциальному или реальному клиенту детальное ценовое предложение, менеджеру по работе с клиентами приходится взаимодействовать с руководителем проекта, ответственным за анализ документации. Кроме того, руководитель проекта отвечает за надлежащую совместную работу всех членов переводческой группы, в которую входят переводчики, редакторы, корректоры, а также специалист по вопросам информационных технологий.

Весь процесс выполнения перевода нуждается в тщательном руководстве и контроле в целях предоставления клиенту высококачественного перевода в надлежащие сроки. Случаются рабочие дни, проходящие в поистине бешеном темпе, когда менеджеру по работе с клиентами приходится принимать и отправлять большое количество переводов, направлять ценовые предложения и получать запросы на перевод от множества клиентов, а также иметь дело с изменениями в документах, которые надлежит незамедлительно передать переводчикам, чтобы им не пришлось переводить ненужный текст.

FLARUS



Russia, Moscow,
24/3, Myasnitskaya, office 23
+7 495 5047135 (9-30.17-30)
info@flarus.ru
<http://www.flarus.ru>