



## Customer Support Specialist

Support | Szczecin, Poland

### Kim jesteśmy?

Jednym z najszybciej rozwijających się startupów w Polsce, którego sztandarowym produktem jest Tidio - live chat wspierany przez unikatowe rozwiązanie czatbotowe.

Kilka statystyk - co warto o nas wiedzieć:

- W samym kwietniu 2020, nasi klienci kontaktowali się z działem Supportu 13,402 razy.
- Dziennie nowi użytkownicy Tidio tworzą 1000 nowych projektów.
- Współczynnik eNPS w dziale Support wynosi 62,5. Oznacza to, że podczas anonimowej ankiety, w odpowiedzi na pytanie "W skali od 0 do 10, jak bardzo prawdopodobne, że polecisz Tidio swojemu znajomemu?" nikt nie dał oceny niższej niż 8/10.

### Jako Customer Support Specialist:

Będziesz stale wspierał/a naszych użytkowników poprzez czat oraz e-mail, w oparciu o zrozumienie ich potrzeb. Wszystkie rozmowy odbywają się w języku angielskim. Staniesz się częścią 10-osobowego zespołu, skoncentrowanego na budowaniu pozytywnych i zaangażowanych relacji z naszymi klientami. Klienci Tidio uwielbiają nasz produkt i mamy nadzieję, że kontakt z Tobą pozwoli im jeszcze lepiej poznać wartość, która płynie z jego użytkowania! :) Zebrane przez Ciebie opinie użytkowników na temat Tidio pomogą nam wciąż go udoskonalać i lepiej dopasowywać do potrzeb klientów.

### Jeśli ten opis brzmi jak coś, w czym doskonale się odnajdujesz - aplikuj śmiało! Co chcielibyśmy Ci zaoferować?

- Wynagrodzenie w wysokości 5000zł - 7000zł na umowie B2B lub ekwiwalent na umowie o pracę,
- Bardzo duże możliwości podnoszenia kwalifikacji, nie tylko dzięki pracy w szybko rozwijającym się start-upie, ale także poprzez szkolenia, kursy czy wyjazdy na konferencje (mamy też firmową biblioteczkę!),
- Pracę z produktem własnym firmy - będziesz w stałym kontakcie z osobami, które tworzą produkt i możesz mieć wpływ na jego rozwój,
- Przejrzystą ścieżkę rozwoju zawodowego i zdobywania nowych umiejętności,
- Pracę w doskonałej atmosferze, w zgranym zespole, który cały czas usprawnia swoją pracę i nie boi się testowania nowych rozwiązań,
- Prywatną opiekę medyczną i Kartę Multisport bez dodatkowych opłat,

- Dofinansowanie dojazdów do pracy,
- Codzienny poczęstunek: wyborną kawę, świeże owoce, płatki śniadaniowe oraz urodzinowe muffiny,
- Komfortowe, nowoczesne i pozbawione open space'ów biuro zlokalizowane w ścisłym centrum Szczecina.

### **Wymagania:**

- Biegła znajomość języka angielskiego (poziom C1 lub wyższy) i bardzo duża swoboda w posługiwaniu się tym językiem,
- Umiejętność szybkiego rozwiązywania problemów, w tym mocno technicznych zagadnień,
- Możliwość pracy zmianowej (8:00-16:00, 16:00-00:00, 00:00-8:00),
- Chęć pracy w dynamicznym środowisku, gdzie ważna jest elastyczność działania i proaktywne nastawienie,
- umiejętność samodzielnego myślenia - nie pracujemy na skryptach i dajemy dużą swobodę w projektowaniu własnych metod działania,
- Dużym atutem będzie wiedza z zakresu technologii i e-commerce - chętnie porozmawiamy z kandydatami, którzy ukończyli studia lub kursy związane z branżą IT.

### [APLIKUJ](#)

### **Aplikujesz do nas...i co dalej?**

- Zapoznajemy się z Twoim CV - jeśli odpowiada oczekiwaniom związanym ze stanowiskiem, najdalej po kilku dniach zadzwoni do Ciebie osoba z naszego zespołu rekrutacyjnego. Rozmowa potrwa ok. 15 minut,
- Wysyłamy Ci krótki test wstępnie weryfikujący znajomość języka angielskiego,
- W ramach pierwszego etapu spotykasz się (wirtualnie) z dwiema osobami z naszej firmy (z obszarów Support i HR)
- Drugi etap to część praktyczna - będziesz miał/a okazję popracować na naszych narzędziach i porozmawiać z klientami Tidio,
- I składamy Ci propozycję pracy!

Czas pomiędzy poszczególnymi etapami to maksymalnie 7 dni - ale staramy się działać jak najszybciej :).