**中国电信福建省电信技术发展有限公司福州客服分公司定向管培生岗位信息表**

一、招聘岗位：客服支撑管理（定向管培生）

二、招聘人数：20人

三、工作内容：

①按客户服务规范和标准，承接10000号热线呼入的业务咨询、业务办理、投诉及建议等工作。

②管控服务质量类指标；评定服务录音；帮辅服务能力提升。

③采集、梳理公司下达的重点业务文件；规整、梳理热难点场景及疑难问题，并制作培训课件不定期实施培训。

1. 任职要求：

①年龄在18-25周岁。

②本科及以上学历。

③普通话标准、流利，善于与人沟通交流，具有良好的表达能力、理解能力，逻辑思维能力强。

④具备计算机操作能力，能熟练使用办公系统软件。

⑤身心健康，性格开朗，热爱客服工作。

⑥有较强工作责任心和良好的心理素质及抗压能力。

五、培养模式：该岗位采取定向培养模式，定向培养的一年周期间内，员工以“接听10000号话务+不定期培训+项目提升”为主。一年后部门将实施评估考核，考核通过者则聘任客服支撑管理岗位；若考核未通过，则并入一线岗位进行双选。

六、工作时间：一周排班5-6天（大小周），上班时间为8:30-12:00、14:00-17:30。

七、薪资福利：

1.薪资：一年定向培养期：月均工资6000-8000元，实行计件制，上不封顶。已聘任“客服管理支撑岗位”：年人工成本12万元及以上

2.福利：缴纳五险一金（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金），享受带薪休假、育儿假（3岁婴幼儿父母每人每年享受累计10天育儿假）、夜班津贴、误餐补贴、生日券、节假日福利、高温津贴、交通补贴、定期健康体检等。**另提供外地员工宿舍（每月管理费仅收100元，男生宿舍已满，女生宿舍二人一间，水电平摊）。**

3.环境：工作场所位于繁华市中心交通便利（地铁一号线东街口站）、工作环境舒适、整洁、安全，为每位员工提供衣、鞋柜等，同时配有休息室、减压室、瑜伽室、图书室、员工餐厅、沐浴间、冰柜、微波炉等设施。

八、工作地点：福州市鼓楼区东街1号邮电大楼。