**岗位名称：酒店维权专员（非销售）(200人)**

**一、岗位职责**

1、接听用户电话，处理酒店方面消费者或商家的咨询与投诉类问题；
2、依照规定流程快速处理消费者退款订单及退款进度查询问题或商家咨询问题；
3、提供准确快速的信息查询服务，维护消费者或商家的美团点评账户安全，针对消费者问题，提出有效的意见与建议；
4、保证服务质量，善于总结和归纳问题，并提出解决问题方法；

**二、岗位要求**

1、年满18周岁，男女不限，大专及以上学历；

2、普通话标准、熟练操作办公软件；

3、接受轮班轮休工作制，8小时工作制；早上8点-次日凌晨3点。

4、有良好的沟通能力与服务意识；

5、有呼叫中心经验优先，优秀应届毕业生亦可。

**三、薪酬福利/发展与晋升**

1．薪资待遇：

1）薪资：2200-5000元

2．福利待遇：

1）带薪培训，入职即上五险一金+补充医疗险 。

2）提供免费住宿及无线网络。

2）每年一次免费健康体检

3）每月一次的团队建设活动（TB）

4）法定节假日出勤，三倍薪资；

5）带薪年假：入职即享有年假；

全薪病假：员工因疾病或非因公负伤需要治疗或休养，在按照规定申请后，可休带薪病假。

3．发展与晋升

管理路线：客服主管 高级客服主管 客服经理高级客服经理

其他专业路线：培训讲师序列、流程优化序列、人事序列、行政序列

**五：面试地址及乘车路线：**

江苏省扬州市信息园区7号楼。