

Titlu: Representative, Sales and Customer Care Trainee - Bucuresti

Departament: Consumer Business Unit

Echipa: Vodafone Store Bucuresti

Perioada: 12 luni

Oportunitati de dezvoltare: Pentru pozitiile de retail, nu cautam doar un intern, ci dorim sa identificam si sa dezvoltam viitorii Team Leaderi din echipa de vanzari Vodafone! Pe termen lung, dupa incheierea programului de internship, internii care vor fi angajati in cadrul Vodafone, vor avea oportunitatea de a trece printr-un program de dezvoltare complex care le va permite sa acceda la o pozitie de Team Leader intr-unul din magazinele Vodafone. Pentru a beneficia de aceasta oportunitate, este esential ca internii sa fie disponibili pentru relocare in orice oras al tarii in care apare un post de Team Leader.

Rol:

- Sa atinga obiectivele de vanzare si satisfacerea cerintelor clientilor cu profesionalism si printr-o atitudine de vanzari proactiva, in scopul de a crea cea mai buna experienta pentru clientii din Romania.
- Sa asigure in magazin tot suportul pentru activitatile de vanzare, printr-o administrare eficienta a depozitului (telefoane, cartele, accesorii si activitatile colaterale acestora).
- Sa asigure satisfacerea cerintelor clientului si sa ofere suportul pentru atingerea obiectivelor de vanzare, prin colectarea numerarului sau a altor metode de plata pentru toate produsele si serviciile Vodafone in magazin si sa vanda servicii si produse pre-platite.

Responsabilitati:

1. Vanzare

- Prezinta, vinde si creste valoarea vanzarilor produselor si serviciilor Vodafone catre clientii potentiali si existenti in scopul de a atinge targetul de vanzari al magazinului. Se asigura de acuratetea inregistrarii datelor clientilor in bazele de date
- Oferă informatii într-o manieră eficientă și politicoasă clienților potențiali și existenți, despre produse și servicii, prețuri, condiții de livrare, condiții contractuale, termene de garanție și suport tehnic.
- Mentine imaginea companiei și respecta standardele ei, livrand servicii de o inalta calitate si profesionalism si asigurand o curatenie exemplara in aria magazinului.
- Pregateste rapoarte zilnice despre vanzarile si activarile zilnice.
- Directioneaza clientii in reprezentanta catre casierie, zona de vanzare, zona de asteptare si punctul de service.
- Se asigura de indeplinirea tuturor activitatilor si operatiunilor ce adreseaza cererile clientilor, conform procedurilor in vigoare.

2. Administrare depozit

- Receptioneaza si verifica bunurile venite din depozitul central
- Face intrarile/iesirile produselor primite/trimise in aplicatia interna.
- Livreaza catre reprezentantii de vanzari si/sau reprezentantii de vanzari directe telefoane, cartele SIM , accesorii si toate cerintele colaterale
- Pastreaza evidenta stocului in inventarul electronic
- Raporteaza stocul catre Team Leader-ul magazinului, depozitul central si departamentul financiar.

- Face comenzi in aplicatia interna catre depozitul central de telefoane/accesorii/carduri sim/rechizite si colaterale.
- Asigura stocul minim pentru magazin si/sau activitatile vanzarilor directe.
- Mentine in buna ordine depozitul, asigura inlocuirea produselor
- Asigura securitatea depozitului

3. Casierie

- Colecteaza si verifica toate formele de plata pentru serviciile si produsele companiei atat pentru Magazin cat si pentru facturile vanzarilor directe.
- Completeaza formulare de primire numerar
- Pregateste rapoarte zilnice pentru tranzactiile de vanzare cu numarul si categoriile de produse si servicii vandute.
- Completeaza rapoarte zilnice catre managerul magazinului si catre departamentul financiar.
- Asigura transferul numerarului colectat catre banca.
- Face reconcilierii ale fluxului de numerar incasat pentru fiecare item cu vanzarile pentru toata ziua, facand note si explicatii pentru balantele negative.
- Isi atinge targetul de vanzari la produsele pre-platite Vodafone (SIM-uri, cartele razuibile si tichete valorice cu incarcare electronica).
- Acorda suport in atingerea targetului de magazin prin upsell la serviciile si produsele pe care compania le ofera.

4. Proiecte

- Este mobil (atat in cadrul regiunii in care lucreaza de obicei, dar si la nivel national);
- Participa in Caravana;
- Participa la campania de vara;
- Participa in proiecte ad-hoc din Vodafone retail.

Conditii de lucru:

- Program de lucru inegal
- Interactiune cu clienti externi
- Utilizare calculator
- Efectuare de calatorii in regiune precum si in tara, pe perioada diverselor campanii/evenimente de retail

Ce cautam?

Educatie si alte certificari:

- Diploma universitara sau facultate in curs (in ultimul an)
- Alte cursuri de pregatire sau atestate: cursuri din aria de comunicare, vanzari, experienta clientilor.

Experienta profesionala:

Nu este obligatorie experienta profesionala anterioara.

Competente tehnice si alte abilitati:

- Abilitati de comunicare in echipa;
- Abilitati excelente de comunicare in limba romana, atat scris cat si vorbit;
- Abilitati excelente de comunicare in limba engleza, atat scris cat si vorbit;
- Capacitatea de a lucra sub stres
- Adaptabilitate si flexibilitate la schimbare
- Cunostinte avansate MS Office.
- Viitorul intern va trebui sa fie disponibil pentru relocare in orice localitate din tara.