

## Kształcenie:

### **Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach Filia w Piotrkowie Trybunalskim**

ul. J. Słowackiego 114/118,  
97-300 Piotrków Trybunalski  
tel. (44) 732 74 00  
www.unipt.pl  
e-mail: filiapt@ujk.edu.pl

### **Uniwersytet Łódzki**

ul. Kopcińskiego nr 8/12, 90-232 Łódź  
tel. (42) 635 46 48  
www.wpia.uni.lodz.pl  
e-mail: dziekanat@wpia.uni.lodz.pl

### **Spoleczna Akademia Nauk**

ul. Sienkiewicza 9, 90-113 Łódź  
tel. (42) 664 66 66  
www.san.edu.pl  
e-mail: uczelnia@san.edu.pl

### **Akademia Humanistyczno-Ekonomiczna w Łodzi**

ul. Sterlinga 26, 90-212 Łódź  
tel. (42) 631 58 00  
www.ahe.lodz.pl  
e-mail: rekrutacja@ahe.lodz.pl

**Więcej informacji  
o zawodzie znajdziesz w:**

### **Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej: w Łodzi:**

ul. Wólczańska 49, 90-608 Łódź,  
Tel. (42) 66 30 255, 66 30 273,

#### **oraz Oddziałach:**

#### **w Piotrkowie Trybunalskim:**

ul. Wojska Polskiego 2,  
97-300 Piotrków Trybunalski  
Tel. (44) 649 60 87

#### **w Sieradzu:**

ul. 3 Maja 7, 98-200 Sieradz  
Tel. (43) 822 81 84, 822 81 86

#### **w Skierniewicach:**

ul. Senatorska 10, 96-100 Skierniewice  
Tel. (46) 833 39 74, 833 36 50



Wojewódzki Urząd  
Pracy w Łodzi



## **Specjalista do spraw obsługi posprzedażowej**

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności 243307



<https://www.wyjatkowy prezent.pl/prezent/kurs-online-sprzedaz-i-obsluga-klienta/>, dostęp: 28.10.2021

**Wojewódzki Urząd Pracy w Łodzi  
Centrum Informacji  
i Planowania Kariery Zawodowej  
Oddział w Piotrkowie Trybunalskim**

Specjalista do spraw obsługi posprzedażowej realizuje politykę obsługi posprzedażowej wobec klientów krajowych i zagranicznych oraz buduje relacje biznesowe z lokalnymi jednostkami serwisowymi. Ponadto nadzoruje reklamacje gwarancyjne i pogwarancyjne; analizuje przyczyny reklamacji i poszukuje rozwiązań w celu poprawy jakości produktów; monitoruje proces napraw; aktualizuje bazę reklamacji, raportów i analiz statystycznych.

#### **Zadania zawodowe:**

- opracowywanie wewnętrznych norm i procedur maksymalizujących wydajność i efektywność funkcjonowania działu reklamacji i zatrudnionego w nim personelu;
- udział w ustalaniu kryteriów realizacji i optymalizacji procesów obsługi posprzedażowej oraz reklamacji towarów i usług;
- tworzenie lub optymalizacja skutecznych programów lojalnościowych skierowanych do klienta i budowanie z nim relacji;
- rozpatrywanie reklamacji klientów, przygotowywanie pisemnych odpowiedzi na reklamacje klientów;
- dostarczanie serwisu i pomocy technicznej dla reklamowanych produktów lub usług;
- podejmowanie negocjacji warunków zwrotu wadliwych towarów z ich dostawcami;
- podtrzymywanie kontaktów z klientami sklepów;
- sporządzanie bieżącej dokumentacji obsługi posprzedażowej dotyczącej procesów reklamacyjnych;

- aktualizowanie bazy reklamacji oraz przygotowanie raportów i analiz statystycznych dla bezpośrednich przełożonych;
- interpretowanie praw konsumenta i innych przepisów prawnych związanych z procesem reklamacji i obsługą posprzedażową na korzyść klienta, zapewniającymi zaufanie klientów i budowanie pozytywnego wizerunku sklepu, firmy i marki produktu;
- współtworzenie umów z dostawcami w części dotyczącej reklamacji;
- organizowanie spotkań z przedstawicielami handlowymi firm produkujących towary i usługi zapewniającymi sprawny przepływ informacji o warunkach reklamacji.

#### **Warunki do podjęcia pracy w zawodzie:**

Specjalista do spraw obsługi posprzedażowej powinien mieć wykształcenie wyższe pierwszego stopnia ekonomiczne lub wykształcenie wyższe pierwszego stopnia innych kierunków, mile widziane są studia podyplomowe z zakresu zarządzania sprzedażą. Wskazana jest znajomość języków obcych na poziomie B2 i wyżej, znajomość obsługi komputera oraz posiadanie prawa jazdy kat. B. Do wykonywania zawodu preferowany jest udział w szkoleniach z obszaru nowoczesnych technik i form sprzedaży, negocjacji, metod budowania długotrwałych relacji z klientem oraz z zakresu ochrony danych osobowych.

#### **Wymagania psychofizyczne:**

Specjalista do spraw obsługi posprzedażowej powinien być osobą kreatywną i otwartą, potrafiącą podejmować odpowiednie decyzje, które zaspokoją oczekiwania partnerów handlowych. Jednak zasadniczymi cechami powinny być rozwinięte umiejętności interpersonalne oraz analityczne. Wymagane są również umiejętności negocjacji i szybkiego podejmowania decyzji. Specyfika zawodu wymaga odporności na stres, umiejętności radzenia sobie z presją czasu oraz opanowania w sytuacjach trudnych, konfliktowych. Specjalista ds. obsługi posprzedażowej powinien posiadać zdolność koncentracji i podzielność uwagi, wypowiadać się precyzyjnie i logicznie.

#### **Przeciwwskazania do wykonywania zawodu:**

Ze względu na stałe i intensywne kontakty z innymi ludźmi utrudnieniem w pracy w tym zawodzie są wszelkie dysfunkcje, które mogłyby ograniczać możliwość swobodnego porozumiewania się.

#### **Możliwości i szanse zatrudnienia:**

Możliwości zatrudnienia stwarzają liczne firmy i instytucje prowadzące działalność o różnicowanym charakterze i profilu działania, którym zależy na realizowaniu planów sprzedażowych oraz utrzymywaniu dobrych relacji z klientami. Specjaliści ds. obsługi posprzedażowej zatrudniani są głównie w sektorze prywatnym. Pracę można znaleźć w firmach produkcyjnych, usługowych, hurtowniach a także w hipermarketach.