

9.8.2022

Työpaikka asiakaspalvelussamme

Hei Asiakaspalvelun ammattilainen!

Sytytkö asiakaspalvelusta? Sinua motivoi hyvin tehty työ, jonka lopputuloksena on tyytyväinen asiakas ja itselläsi onnistumisen hymy huulilla? Reklamaatio tai kritiikki eivät lannista sinua, vaan tartut asiaan ratkaisukeskeisesti ja haluat helpottaa asiakkaasi loppupäivää. Kuulokset, chat ja sähköposti eivät aiheuta sinussa stressiä vaan kuuluvat mielestäsi asiakaspalvelutyön perustyökaluihin. Viihdyt tiimin ympäröimänä, mutta oman työsi organisointi ja itsenäinen työskentely ovat osa työskentelytaitojasi. Miltä sinusta kuulostaisi asiakaspalvelutyö kirjamaailman parissa? Meillä on nimittäin paikka auki asiakaspalvelussamme, olisiko juuri sinulle sopiva? Lue meistä lisää, haluamme kuulla sinusta!



Mistä löydät meidät?

Kirjavälityksen Hyvinkään toimipiste sijaitsee Hakakalliossa Jokelantien varressa. Rautatieasemalle on n. 3,5 km, mikä mahdollistaa julkisen liikenteen käytön. Olemme

työnantaja, joka tukee työntekijöitään esimerkiksi pyöräetuudella, jos olet innokas työmatkapyöräilijä. Autolla liikkuesssa pääset mukavasti omalle parkkialueelle. Käytössäsi on myös työaikaliukuma, mikä lisää joustoa työviikkoosi.

Mitä sinä tekisit osana asiakaspalvelutiimiämme?

Tiimiimme kuuluu kahdeksan asiakaspalvelun ammattilaista. Palvelemme kirjamaailman ammattilaisia aina kustantajista kirjastoihin, vähittäiskaappoihin ja kouluihin. Palvelukanavina meillä toimii sähköposti, chat-palvelu ja asiakaspalvelun puhelinlinja. Palvelemme asiakkaitamme eri kanavissa ottamalla vastaan mm reklamaatioita, ohjaamalla, neuvomalla tilauksiin ja laskutuksiin liittyvissä asioissa. Lisäksi palvelemme asiakkaita esimerkiksi koulu- ja kustantajakanavissa järjestelmän käytössä. Meille Kirjavälityksellä on tärkeää kehittyä ajanhermolla ja tarjota asiakkaillemme korkealaatuisia palveluja myös tulevaisuudessa.

Perinteisten kirjapalvelujen lisäksi tarjoamme asiakkaillemme e-palveluja, jotka kehittyvät koko ajan. Digitaalisten palvelujen kehittäminen kirjamaailmassa on yksi tavoitteistamme ja haluamme sinut mukaan tuomaan kehittämisideoita ja asiantuntijuuttasi digipalveluista.

Osa asiakkaistamme on ruotsinkielisiä. Ehdoton vahvuutesi asiakaspalvelijana on ruotsin kielen sujuva osaaminen. Kieliosaamisen kautta pääset osaksi kehittyviä palveluitamme ja palvelemaan asiakkaitamme ruotsin kielellä ja laatuarvojemme mukaisesti.

9.8.2022

Mistä sinä hyödyt tässä tehtävässä?

Asiakaspalvelutyö vaatii aina palveluhenkisyyttä ja joustavaa mieltä, jotta ongelmatilanteet eivät turhaan stressaa sinua. Jos vielä koet ongelmanratkaisun positiivisena haasteena ja tyytyväinen asiakas on sinusta palkitseva, sinulla on selkeä vahvuus tähän työhön. Lämmin huumori ei ole meille vieras asia, vaan haluamme työilmapiirimme olevan välitön, hauskalla huumorilla maustettu, jossa jokaisella työyhteisömme jäsenellä on hyvä olla.

- Kokemus asiakaspalvelutyöstä eri sähköisissä palvelukanavissa on sinulle etu
- Ruotsin kieli tulee korostumaan uudistuvissa palveluissamme ja toivomme sinun käyttävän ruotsin kieltä sujuvasti
- Digiosaamisesi ja motivaatio digipalveluiden kehittämiseen saa meillä sykkeet kiihtymään positiivisella tavalla
- Sähköiseen asiakaspalveluun tai digiosaamiseen liittyvä koulutus tai työkokemus antaa sinulle hyvän startin työn aloittamiseen ja näkemystä työn kehittämiseen.

Millainen työnantaja Kirjavälitys on?

Kirjavälityksessä opit tuntemaan koko työyhteisön. Olemme yhdessä toimiva työyhteisö ja haluamme kehittää toimintatapojamme ja prosessejamme. Suosimme sisäistä kouluttamista ja sen lisäksi hyödynnämme yhteistyökumppaneidemme tarjoamia koulutusmahdollisuuksia. Kirjavälityksessä on mahdollista edetä erilaisiin työtehtäviin, josta saamme työnantajana kiitosta. Olemme kehittymismyönteinen työyhteisö ja teemme paljon yhteistyötä sisäisten sidosryhmien kanssa. Uutena työntekijänä pääset siis heti näkemään koko työyhteisöä. Lisäksi pidämme arvokkaana asiana perehdyttää uusi henkilö perusteellisesti uusiin työtehtäviin ja olemmekin kehittäneet perehdytysohjelmaamme, jotta sinun on mukava astua uuden tehtävän saappaisiin. Kirjavälitys on tunnettu pitkistä työurista ja sitoutuneista ihmisistä. Meillä on käytössä monityöpaikkamalli, joka mahdollistaa 20% etätöön käytön. Kirjavälitys on savuton työpaikka.

Mitä etuja KV:läisenä saat?

Kirjavälitykselle yrityksenä on tärkeää huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista. Tässä muutamia henkilöstöetuja:

- Smartumin liikuntasetelit
- Tuettu lounas
- Välipala
- Polkupyöräetu
- Laajempi työterveys
- Henkilökunnan tarjouksia Holiday Clubin kylpylähotelleihin
- Liukuva työaika
- Kattava perehdytysohjelma

9.8.2022

Haluaisitko tulla tutustumaan meihin lisää?

Siinä tapauksessa lähetä meille CV:si ja lyhyt hakukirje palkkatoiveineen asiakaspalvelun esimiehelle Jaana Koivulalle (jaana.koivula@kirjavalitys.fi) pikimmiten! Hakuaikaa tähän asiakaspalvelun toistaiseksi voimassa olevaan tehtävään on **31.8.2022** asti mutta etenemme hakuprosessissa jo hakuaikana, joten toimi nopeasti. Haluamme päästä tutustumaan sinuun paremmin ja keskustelemaan kanssasi, olisiko yhteistyömme molemmille kannattava diili!

Onko mielessäsi kysymyksiä, jotka haluaisit kysyä jo nyt?

Jaana vastaa kysymyksiisi mielellään ja tavoitat hänet sekä sähköpostitse jaana.koivula@kirjavalitys.fi että puhelimitse 050 3121262 keskiviikkoisin ja torstaisin 10-11.

Kirjavälitykseen voit tutustua

Tästä pääset [Kirjavälityksen etusivulle](#)

Käy kurkkaamassa blogistamme [työpäivästä logistiikkakeskuksessamme](#)

Tästä pääset tutustumaan [Kirjavälityksen arvoihin](#)

Kirjavälitys on suomalaisten kustantajien ja kirjakauppojen omistama palveluyritys. Asiakkaitamme ovat kirjakustantamot, kirja- ja verkkokaupat sekä julkinen sektori. Yhtiöllä on pitkät perinteet ja se on perustettu vuonna 1919. Toimintaamme ohjaavat avoimuus ja aktiivisuus ja meillä on tärkeä tehtävä kirja-alan kustannustehokkaana kumppanina logistiikka-, hankinta- ja digitaalisten palveluiden tarjoajana.

Me välitämme