

## کارشناس ارتباط با اعضا

معاونت توسعه عضویت و خدمات

مدیریت ارتباط با اعضا



## اطلاعات شغل

عنوان شغل	کارشناس ارتباط با اعضا	کد شغل	12000
عنوان سمت	مدیر ارتباط با اعضا	کد سمت	13000
گروه شغلی	ستادی	کد گروه شغلی	S - 120
واحد سازمانی	مدیریت ارتباط با اعضا	کد واحد سازمانی	MR - 220
واحد سازمانی پدر	معاونت توسعه خدمات و عضویت	کد واحد سازمانی پدر	VDMR - 102
سرپرست مستقیم	مدیر ارتباط با اعضا	کد سرپرست مستقیم	

## هدف و مأموریت شغل

حفظ و تقویت ارتباط مستمر با اعضای فعال اتاق و پیگیری مسائل و شکایات تا حل کامل و پاسخ گویی به نیازها و شکایات اعضا ایجاد روابط بلندمدت و رضایت‌مندکننده و افزایش رضایت و احساس تعلق اعضا برای ارائه خدمات متمایز و پشتیبانی مناسب

## مسئولیت‌ها

ارتباطی	گزارش‌دهی	حل مسئله
• برقراری و حفظ ارتباط مؤثر با اعضای اتاق	• تهیه و ارائه گزارش‌های دوره‌ای به مافوق	• شناسایی مشکلات و نیازهای اعضا
• تعامل سازنده با مدیران و واحدهای مرتبط	• آمار رضایت، شکایات و درخواست‌های اعضا	• تلاش برای حل مسئله در چارچوب اختیارات
• رعایت آداب حرفه‌ای در مکاتبات و تماس‌ها	• پیشنهاد بهبود بر اساس بازخورد و داده‌های جمع‌آوری شده	• ارجاع موضوعات خارج از اختیار به سطوح بالاتر
پاسخ‌گویی	مالی	ارتباطات برون‌سازمانی
• پاسخ‌گویی سریع و دقیق به سؤالات اعضا	• رعایت اصول و رویه‌های مالی در ثبت اطلاعات	• نمایندگی اتاق در برخورد مستقیم با اعضا
• راهنمایی آنها درخصوص خدمات و فرایندها	• گزارش به موقع موارد مالی مرتبط	• تقویت تصویر حرفه‌ای و مثبت از اتاق
• رعایت ادب، صبر و شکیبایی در برخورد	• عدم انجام هرگونه تعهد مالی خارج از اختیارات	• همکاری با سایر سازمانها برای خدمات بهتر



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

تهران

تهران - خیابان سید حسن نصراله

+98 (21) 18660000

finwisesolutions.com

contact@finwisesolutions.com

## کارشناس ارتباط با اعضا

معاونت توسعه عضویت و خدمات

مدیریت ارتباط با اعضا



## اختیارات و صلاحیت‌های شغل

- تصمیم‌گیری مالی
- تایید و امضای اسناد
- بدون سقف مالی در حد ارسال اطلاعات و پیگیری
- عدم اختیار امضای اسناد تعهدآور
- بدون اختیار ایجاد تعهد مالی جدید برای اتاق
- ارسال اسناد برای تایید و امضای مدیر
- انجام کار به صورت تیمی تحت نظارت مدیر
- امکان تأیید اولیه در حد تطبیق اطلاعات ثبت شده
- مجاز به راهنمایی همکاران در حیطه خدمات اعضا
- پیشنهاد حل و بهبود خدمات
- دسترسی به سامانه‌ها
- ارائه پیشنهاد برای بهبود خدمات اعضا
- دسترسی به CRM، سامانه‌های اطلاعاتی
- مکاتبات تلفنی، ایمیل و پیام‌رسانی نام سازمان
- بر اساس بازخورد و مسائل شناسایی شده
- سطح تعریف شده برای ثبت و ویرایش اطلاعات
- استفاده از الگوهای استاندارد مکاتبات
- تصمیم نهایی بر عهده مدیریت واحد
- بدون دسترسی به تنظیمات یا تغییر ساختارها
- رعایت دستورالعمل بصری و ادبیات سازمان

## شرح وظایف

- وظیفه ۱:** برقراری تماس دوره‌ای و پایش رضایت اعضا
- 1- تماس تلفنی و دیدار با اعضا برای پیگیری  
2- بررسی میزان رضایت از خدمات اتاق  
3- ثبت بازخورد، نیازها و پیشنهادات اعضا  
4- تدوین گزارش رضایت دوره‌ای
- وظیفه ۲:** پاسخ‌گویی به پرسش‌ها و درخواست‌های اعضا
- 1- شنیدن و درک دقیق نیاز عضو  
2- ارائه راهنمایی و حل مسائل ساده در حد اختیار  
3- ارجاع به واحدهای مرتبط برای مسائل پیچیده  
4- پیگیری تا حصول نتیجه نهایی
- وظیفه ۳:** تهیه و ارسال اطلاعات خدمات و فرصت‌های جدید
- 1- اطلاع‌رسانی برنامه‌های جدید اتاق به اعضا  
2- ارسال بخشنامه‌ها، فرصت‌های تجاری و رویدادها  
3- استفاده از کانال‌های متنوع (ایمیل، پیامک، پیام‌رسان)
- وظیفه ۴:** پیگیری شکایات و مسائل ثبت‌نام‌شده
- 1- دریافت و ثبت شکایه یا مسئله  
2- تماس با واحدهای مرتبط برای حل سریع  
3- اطلاع‌رسانی دوره‌ای درخصوص وضعیت پیگیری  
4- بسته‌شدن موارد با اطلاع کامل عضو
- وظیفه ۵:** تهیه گزارش‌های دوره‌ای نسبت به رضایت و شکایات
- 1- جمع‌آوری و تجزیه‌تحلیل داده‌های رضایت  
2- تحلیل روند شکایات و مسائل اعضا  
3- ارائه پیشنهادات بهبود بر اساس داده‌ها
- وظیفه ۶:** مستندسازی تماس‌ها و درخواست‌های اعضا
- 1- ثبت جزئیات هر تماس و درخواست در سامانه CRM  
2- دسته‌بندی موضوعات برای پیگیری بهتر



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

تهران

تهران - خیابان سید حسن نصراله

+98 (21) 18660000

finwisesolutions.com

contact@finwisesolutions.com

## کارشناس ارتباط با اعضا

معاونت توسعه عضویت و خدمات

مدیریت ارتباط با اعضا



## فرآیندهای مرتبط

عنوان فرآیند مادر	عنوان زیر فرآیند	کد زیر فرآیند	مراحل فرآیند
1	عضویت اتاق	101	بازار یابی صدور عضویت
2	عضویت اتاق	102	صدور عضویت با درخواست متقاضی
3	عضویت اتاق	103	بازاریابی تمدید عضویت
4	عضویت اتاق	104	تمدید عضویت
5	عضویت اتاق	105	تغییر عضویت
6	عضویت اتاق	106	انتقال عضویت

## خطرات احتمالی

1- حفظ اطلاعات محرمانه	مسئولیت حفظ محرمانگی اطلاعات	شامل داده‌های تجاری، مالی و راه‌های ارتباطی	رعایت سیاست‌های حریم خصوصی و امنیت اطلاعات
2- مسائل اجتماعی و رفتاری	ریسک برخورد نادرست یا بی‌احترامی با اعضا	خطر از دست رفتن عضو و سایر اعضا	لزوم آموزش مستمر در مهارت‌های ارتباطی
3- فشار کاری و استرس	تعامل مستمر با اعضای ناراضی یا مشکل‌دار	فشار کاری در دوره‌های اوج تقاضا	خستگی ناشی از مسئولیت‌های روانی
4- خطای داده و ثبت‌نام	ریسک خطای انسانی در ثبت اطلاعات	تأثیر اشتباهات بر ادامه ارتباط صحیح	ضرورت کنترل مجدد و دقت بالا
5- ارتباط با مراجع بیرونی	ارتباط مستقیم با اعضا و برخی مراجع مرتبط	خطر انتقال نادرست اطلاعات	نیاز به دقت در بیان و هماهنگی با سیاست‌های سازمان



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

تهران

تهران - خیابان سید حسن نصراله

+98 (21) 18660000

finwisesolutions.com

contact@finwisesolutions.com

## کارشناس ارتباط با اعضا

معاونت توسعه عضویت و خدمات

مدیریت ارتباط با اعضا



## الزامات تحصیلی، آموزشی و مهارتی

سطح تحصیلات و رشته متناسب

مدیریت

مدیریت بازرگانی

روابط عمومی

رفاه اجتماعی و کارآفرینی

دوره‌های الزامی

آشنایی با خدمات و فرایندهای اتاق

آشنایی با سیاست‌های ارتباط با اعضا

آشنایی با کار با سامانه‌های اداری و CRM

دوره‌های آموزشی پیشنهادی

دوره‌های خدمات مشتری و کاستومر کیپر

دوره‌های مهارت‌های ارتباطی حرفه‌ای

دوره‌های کاربری CRM و سامانه‌های مدیریت

دوره‌های حل تعارض و مذاکره

مهارت‌های مورد نیاز

مکالمه تلفنی حرفه‌ای

شنیدن و درک نیازهای مشتری

حل مسئله‌گرایی

تحلیل سریع موارد و بازخورد

مدیریت زمان و اولویت‌بندی موارد

نرم‌افزار و ابزارهای کامپیوتری

Excel

Word

کار با CRM

زبان‌های خارجی

آشنایی مقدماتی تا متوسط با زبان انگلیسی

توانایی خواندن ایمیل‌های ساده و معامله

## الزامات تجربه و سابقه

حوزه تجربه کاری متناسب

حوزه خدمات یا ارتباط با مشتریان

ارتباط با اعضا یا اشخاص حقیقی و حقوقی

امور مشابه در سازمان‌های خدماتی

روابط عمومی

سطح و مقدار تجربه متناسب

متوسط

حداقل 2 تا 3 سال

تجربه مرتبط یا نیمه مرتبط

موضوع تجربه مورد نیاز

برقراری تماس‌های مؤثر و حفاظت بر روابط

پاسخ‌گویی به پرسش‌ها و حل مسائل

ثبت و مدیریت اطلاعات مشتریان

کار تیمی در محیط سازمانی



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

تهران

تهران - خیابان سید حسن نصراله

+98 (21) 18660000

finwisesolutions.com

contact@finwisesolutions.com

## کارشناس ارتباط با اعضا

معاونت توسعه عضویت و خدمات

مدیریت ارتباط با اعضا



## مدل مناسب و شایستگی‌های رفتاری

ارتباطات و تعامل

توانایی برقراری ارتباط مؤثر با اعضا	گوش دادن فعال و درک دقیق نیازها	پاسخ‌گویی محترمانه و حرفه‌ای	توان قانع‌سازی و آرام‌سازی افراد ناراضی
کار تیمی و همکاری	همکاری نزدیک با مدیر خدمات اعضا	هماهنگی با سایر واحدهای سازمانی	پشتیبانی همکاران در حوزه خدمات
حل مسئله و تصمیم‌گیری	تشخیص مشکلات و نیازهای اعضا	پیشنهاد راه‌حل مناسب در حد اختیار	ارجاع موضوعات خارج از اختیار به اولویت‌بندی مسائل بر اساس اهمیت و فوریت
دقت و نقادی	دقت بالا در ثبت اطلاعات اعضا	توجه به جزئیات در ارتباطات	شناسایی مغایرت‌ها و خطاهای احتمالی
تعهد و مسئولیت‌پذیری	پیگیری مستمر نیازهای اعضا تا حل	پایبندی به مقررات و خط‌مشی سازمان	حفظ محرمانگی اطلاعات شخصی
سازگاری و انعطاف‌پذیری	تطبیق با تغییرات خدمات و فرایندها	پذیرش تنوع رفتار و خواست‌های اعضا	آمادگی یادگیری روش‌ها و ابزار جدید

## شرایط محل و وضعیت کار

نوع محل کار و ساعات کاری

دفتری	مستقر در ساختمان مرکزی یا تابعه	روزهای شنبه تا چهارشنبه	ساعت 8 تا 16 در صورت نیاز ملزم به انجام اضافه کاری
شرایط کار	کار طولانی‌مدت با رایانه و تلفن	حضور ضروری در محل کار در ساعات اداری	احتمال کار اضافی در مواقع بحران خدماتی
محدوده تعاملات	کارکنان واحد خدمات اعضا	مدیر خدمات اعضا	اعضای فعال و متقاضیان خدمات
مسئولیت‌های برون‌سازمانی و ارتباطات	نمایندگی اتاق در ارتباط مستقیم با اعضا	حفظ و تقویت تصویر حرفه‌ای سازمان	پاسخ‌گویی به پرسش‌های برون‌سازمانی



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

تهران

تهران - خیابان سید حسن نصراله

+98 (21) 18660000

finwisesolutions.com

contact@finwisesolutions.com

## کارشناس ارتباط با اعضا

معاونت توسعه عضویت و خدمات

مدیریت ارتباط با اعضا



## مسیر شغلی و توسعه

مسیر شغلی ورودی

فارغ التحصیل لیسانس در رشته‌های

مرتبط

یا کارمند با تجربه در خدمات مشتری

مسیر شغلی بعدی

سرپرست خدمات اعضا

کارشناس ارشد خدمات

مسیر افقی

کارشناس خدمات

کارشناس توسعه عضویت

سایر مشاغل هم‌سطح در حوزه خدمات

مسیر جایگزین

کارشناس بازاریابی خدمات

کارشناس صدور خدمات

شرایط ارتقاء

تکمیل دوره‌های آموزشی موردنیاز

عملکرد شغلی بالاتر از سطح مورد انتظار  
(بالای ۹۰٪ شاخص‌ها)

تأیید مدیر واحد و کمیته مربوط

کسب مهارت‌های مدیریتی و رهبری

حداکثر سطح ارتقاء

مدیر خدمات اعضا

یا سایر سمت‌های مدیریتی مرتبط در حوزه خدمات

## توانایی‌های جسمی و روانی

توانایی‌های مورد نیاز

توانایی شنیداری مناسب برای مکالمات تلفنی

توانایی دید مناسب برای کار با صفحه نمایش

تمرکز ذهنی و دقت بالا

تحمل فشار کاری و مسائل متنوع اعضا

## ابزار، تجهیزات و الزام ایمنی

ابزار مورد نیاز

رایانه رومیزی یا لپ‌تاپ

تلفن ثابت سازمانی

دسترسی به اینترنت و شبکه داخلی

سامانه CRM برای مدیریت ارتباط

الزامات ایمنی

رعایت نکات ایمنی کار با رایانه و تجهیزات اداری

تنظیم صحیح وضعیت نشستن و میز خستگی

استراحت‌های کوتاه برای جلوگیری از خستگی

آشنایی با پروتکل‌های ایمنی و خروج اضطراری



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

تهران

تهران - خیابان سید حسن نصراله

+98 (21) 18660000

finwisesolutions.com

contact@finwisesolutions.com

## کارشناس ارتباط با اعضا

معاونت توسعه عضویت و خدمات

مدیریت ارتباط با اعضا



## شاخص‌های عملکردی (KPIs)

شاخص ۱

تعداد اعضای تماس گرفته شده ماهانه

هدف: حداقل برابر استاندارد تعیین شده توسط مدیریت

شاخص ۲

درصد رضایت اعضا از خدمات

هدف: افزایش مستمر درصد رضایت

شاخص ۳

میزان حل شکایات در موعد مقرر شده

هدف: حل ۹۰٪ شکایات در زمان تعریف شده

شاخص ۴

میانگین زمان پاسخ گویی به درخواست‌های اعضا

هدف: کاهش مستمر زمان پاسخ

شاخص ۵

تعداد اعضای بازگشت دهی شده یا تمدید عضویت

هدف: افزایش نرخ حفاظت و تمدید



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

تهران

تهران - خیابان سید حسن نصراله

+98 (21) 18660000

finwisesolutions.com

contact@finwisesolutions.com