Descrizione azienda

Apple ha rivoluzionato la tecnologia personale con l'introduzione del Macintosh nel 1984. Ancora oggi Apple guida il mondo dell'innovazione con iPhone, iPad, Mac e Apple Watch. Le tre piattaforme software di Apple - iOS, OS X e watchOS - forniscono un'esperienza continua su tutti i dispositivi Apple e offrono alle persone servizi innovativi, tra cui App Store, Apple Music, Apple Pay e iCloud. I 100.000 dipendenti Apple si impegnano per realizzare i migliori prodotti sul pianeta, e lasciare il mondo migliore di come lo abbiamo trovato.

L'Apple Store è un contesto unico dove tutto è pensato per offrire ai clienti delle esperienze straordinarie. E noi stiamo cercando persone straordinarie che sappiano avvicinare clienti consumer e business ai nostri prodotti.
I ragazzi dell'Apple Store sono persone uniche. Il talento e l'esperienza che li contraddistingue rafforzano il legame con i nostri clienti. Che tu sia analitico o creativo, appassionato di tecnologia o abile a relazionarti con le persone, l'Apple Store è l'occasione ideale per metterti alla prova.

Nome posizione: Specialista Assistenza

Riepilogo posizione

Dopo che i clienti avranno acquistato i nostri prodotti, sarai tu ad aiutarli a usare al meglio la loro nuova tecnologia Apple. Nel corso della tua giornata all'Apple Store svolgerai una varietà di mansioni che vanno dall'aiutare direttamente un cliente fino ai generici servizi di assistenza. Che tu stia dando una mano ai clienti perché possano iniziare subito a usare i loro Mac o stia rispondendo alle loro domande su altri dispositivi Apple, sarai sempre pronto a condividere le tue conoscenze e a fornire un'assistenza di altissima qualità. E lavorerai con passione per raggiungere il tuo obiettivo: offrire soluzioni e consigli preziosi a ogni singolo cliente, rendendo il suo rapporto con Apple ancora più solido e soddisfacente.

Qualifiche principali

• Capacità di valutare le esigenze di assistenza dei clienti al loro arrivo nello Store, per poi fornire soluzioni o indirizzarli ad altri membri del team
• Capacità di applicare competenze e abilità tecniche diverse a seconda della situazione
• Capacità di adattarsi ai cambiamenti derivanti dall'evoluzione dei prodotti

Descrizione

Lo Specialista Assistenza aiuta i nuovi utenti a muovere i primi passi con i nostri prodotti e segue chi è già cliente per assicurarsi che riceva un'assistenza veloce ed efficiente. Quando un cliente ha bisogno di assistenza, sei tu a fare una prima valutazione del problema. A volte te ne occuperai direttamente fornendo consigli o soluzioni, ricorrendo alla tua conoscenza delle tecnologie Apple per aiutarlo con iPod, iPhone e iPad. Altre volte riferirai i clienti ai membri del team di assistenza più qualificati per risolvere il problema. Inoltre terrai sessioni di training personale insegnando ai nuovi utenti le nozioni di base per iniziare a lavorare con foto, video e musica. L'intero team dello Store beneficerà del tuo impegno nel prenderti cura dei clienti nel migliore dei modi. Aiutando Apple a mantenere solide relazioni con i clienti avrai un ruolo cruciale nel nostro successo.

Requisiti aggiuntivi

• Hai eccellenti capacità di gestione del tempo e sei in grado di prendere decisioni rapidamente.
• Sai mantenere la compostezza e la concentrazione sul cliente durante la risoluzione di problemi.
• Sai rassicurare i clienti nel diagnosticare un problema e nell'esporre le possibili soluzioni.
• Ottima conoscenza della lingua locale.

Per candidarsi: https://www.apple.com/jobs/it/retail.html