



· Specjalista ds. obsługi klienta w języku polskim

✦ **International Workplace!**

Job Information

Hiring Company

ZenGroup Inc.

Job ID

1517245

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Non-Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Osaka Prefecture, Osaka-shi Chuo-ku

Train Description

Sakaisuji Line Station

Salary

3.5 million yen ~ Negotiable, based on experience

Salary Bonuses

Bonuses included in indicated salary.

Refreshed

February 5th, 2025 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Other Language

Polish - Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

<O nas>

◆ Kim jesteśmy

Jesteśmy ZenGroup, globalną firmą e-commerce z siedzibą w Osace, która obsługuje klientów na całym świecie. Nasz różnorodny zespół reprezentuje ponad 30 narodowości z 6 kontynentów, a nasze usługi oferujemy w 19 językach.

◆ Przegląd firmy

ZenGroup Inc. składa się z pięciu działów:

- **ZenMarket:** Usługa pośrednictwa w zakupach japońskich produktów niedostępnych nigdzie indziej.
- **ZenPlus:** Międzynarodowe centrum e-commerce sprzedające japońskie produkty.
- **ZenPop:** Usługa subskrypcyjna dostarczająca japońskie artykuły papiernicze na cały świat.
- **ZenPromo:** Kompleksowe rozwiązanie dla japońskich firm, które chcą rozszerzyć działalność za granicą, oferujące usługi od marketingu po wysyłkę.
- **ZenStudio:** Nasza agencja kreatywna specjalizująca się w projektowaniu stron internetowych, produkcji zdjęć i wideo, mediach społecznościowych oraz projektowaniu graficznym.

Dzięki wszystkim naszym usługom dążymy do pokazania najlepszego oblicza Japonii na całym świecie i przejęcia 20% sprzedaży globalnej Japonii w e-commerce transgranicznym!

◆ Dlaczego zatrudniamy

Pod koniec 2024 roku doświadczyliśmy wzrostu ruchu i zakupów japońskich produktów, co przyczyniło się do znaczącego wzrostu rynku wersji językowej ZenMarket w języku polskim.

W miarę jak nasza baza klientów w różnych wersjach językowych rośnie, zwiększyło się zapotrzebowanie na nasz zespół obsługi klienta, a liczba zapytań od polskojęzycznych klientów stale rośnie.

Aby utrzymać wysokie standardy obsługi i zapewnić najlepsze doświadczenie naszym klientom, zatrudnimy native speakera języka polskiego, który będzie chciał rozwijać karierę w obsłudze i wsparciu klienta.

Szukamy specjalisty ds. obsługi klienta mówiącego po polsku, który pomoże podnieść zadowolenie klientów i przyczyni się do dalszego sukcesu naszego zespołu. Dołącz do naszego międzynarodowego zespołu profesjonalistów wsparcia klienta i wykorzystaj swoje wielojęzyczne umiejętności w dynamicznym, globalnym środowisku.

<O stanowisku>

◆ Tytuł stanowiska

- **Specjalista ds. obsługi klienta w języku polskim**

◆ Zakres obowiązków

- Odpowiadanie na zapytania klientów.
- Koordynowanie działań z różnymi zespołami i działami (w razie potrzeby) w celu odpowiadania na pytania i rozwiązywania problemów klientów.
- Nadzór nad operatorami zatrudnionymi na część etatu.
- Inne zadania związane ze stanowiskiem (tłumaczenia itp.).

◆ Przykładowy dzień pracy

- **9:00–10:00 Poranne rytuały:** Kawa, przywitanie się z pracownikami, sprawdzenie zadań lub wiadomości z poprzedniego dnia.
- **10:00–12:00 Praca nad zaległościami:** Obsługa zapytań od polskojęzycznych klientów, które wpłynęły w nocy.
- **12:00–13:00 Przerwa na lunch:** Możliwość zjedzenia posiłku na świeżym powietrzu lub w firmowej stołówce ZenGroup.
- **13:00–14:00 Zadania zespołowe:** Kontakt z działami logistyki lub eksportu oraz pomoc innym działom w zadaniach takich jak tłumaczenia.
- **14:00–17:00 Czas skupienia:** Kontynuowanie obsługi zapytań od klientów w języku polskim oraz w innych językach, np. angielskim.
- **17:00–18:00 Zakończenie dnia pracy:** Posprzątanie miejsca pracy, realizacja pilnych zadań i finalizacja odpowiedzi na zapytania.

◆ Rodzaj zatrudnienia

- Pracownik etatowy (pełny etat).
Okres próbny: 3 miesiące.
- Praca stacjonarna (brak opcji pracy zdalnej).

◆ Godziny pracy

- **9:15 – 18:15.**
Elastyczny czas pracy możliwy po zakończeniu szkolenia.
- Praca zmianowa.
- Dwa dni wolne w tygodniu.
- 26 dni płatnego urlopu rocznie (liczba rośnie wraz ze stażem).

◆ Wynagrodzenie

- ¥250,000+ miesięcznie (w zależności od doświadczenia).
- Premia dwa razy w roku (czerwiec i grudzień).

◆ Świadczenia

- Roczna podwyżka.

- Dodatek na transport (do ¥30,000 miesięcznie).
 - Płatne nadgodziny (rozliczane minutowo).
 - Pełne ubezpieczenie (wypadkowe, zdrowotne, emerytalne).
 - Swobodny styl ubioru (bez konieczności noszenia garnituru).
 - Wsparcie w szkoleniach i zdobywaniu kwalifikacji.
 - Wydarzenia firmowe, koła zainteresowań i wyjazdy integracyjne.
 - Darmowe napoje (kawa/herbata).
 - Urlop macierzyński/tacierzyński.
 - Dodatek relokacyjny: ¥100,000 dla osób przeprowadzających się do Osaki.
-

Required Skills

<Kogo szukamy>

◆ Osobowość

- **Samodzielność:** Osoba z inicjatywą, doświadczeniem biurowym i pozytywnym podejściem.
- **Zorientowanie na zespół:** Ceni współpracę i wspólne cele.
- **Umiejętności komputerowe:** Sprawne korzystanie z komputera i gotowość do nauki nowych technologii.
- **Globalna perspektywa:** Komfort pracy w międzynarodowym środowisku.

◆ Wymagane umiejętności

- Polski na poziomie native.
- Japoński na poziomie biznesowym (JLPT N2+).
- Angielski na poziomie biznesowym (TOEIC 800+).

◆ Preferowane umiejętności

- Doświadczenie w tłumaczeniach lub e-commerce.
- Podstawy HTML.
- Dodatkowe umiejętności językowe.

◆ Proces rekrutacji

1. Weryfikacja CV (1–3 dni).
 2. **Pierwsza rozmowa:** Zespół HR (60 min), test logiczny (30 min), test obsługi klienta (45 min).
 3. **Druga rozmowa:** Zespół obsługi klienta (60 min), test tłumaczenia (30 min).
 4. **Trzecia rozmowa:** Zespół HR (60–90 min), test kultury firmy (2 dni).
 5. Decyzja o zatrudnieniu.
-

Company Description