**Apple Retail 2018** 校园招聘

正在寻找能将你超群的交际能力和对技术的热情完美结合的职位？ Apple Retail 拥有与众不同的工作环境，致力于提供出色的顾客体验，这正是我们的独特之处。我们正在寻找能力出众的员工，将我们出色的产品带给消费者和企业。

Apple 即将于**10月12日19:00在北京理工大学主楼241**举办校园宣讲会，我们诚挚邀请你参加。建议你携带一份中英文简历前往宣讲会，宣讲会结束后，我们将现场组织面试。

立即报名宣讲会： <https://www.ajinga.com/apple/>

招聘职位：

* Apple Store Specialist - Apple Store 专家 （北京，上海）
* Apple Store Technical Specialist - Apple Store技术专家 （北京，上海）
* Retail Contact Center Mac Expert - 呼叫中心 售前产品专家 （深圳）
* Retail Contact Center Customer Service Specialist - 呼叫中心 客户服务专员 （深圳）

**Apple Store**

**Specialist** 专家 (北京，上海)

职位摘要

作为 Specialist 专家，你非常善于发现顾客需求，随后提供启发性的解决方案。你不仅是顾客进入零售店时见到的第一个人，也是全程引导他们的人，包括提供建议、销售，乃至设置他们的新产品。在零售店中，你还要履行其他职责，例如维护视觉陈列或协助团队成员。你需要始终保持好奇心，掌握有关产品和活动的最新动态，并随时准备在与顾客的互动中运用你学到的知识。衡量你是否成功的标准是团队和个人的生产力，以及零售店的总体绩效。你为自己代表 Apple 而自豪，并帮助顾客与 Apple 建立终其一生的关系，从中获得巨大的成就感。

关键资格

- 能够在非常活跃的环境中提供出色的顾客体验，并在接连不断的私人互动中获得激励，保持精力充沛

- 对技术、尤其对 Apple 产品具有强烈兴趣，能够快速了解新产品和新功能

- 优秀的沟通能力，能够在小组中轻松、随意地进行对话，就像与顾客私下交谈一样

其他要求

- 你热爱 Apple，并渴望与其他人分享这种激情

- 你愿意了解并贯彻 Apple 独特的服务风格

- 你具有优秀的人际交往能力 — 平易近人、善于倾听，并且能够感同身受

- 你能灵活适应工作安排。你的工作时间将取决于业务需要

**Apple Store**

**Technical Specialist 技术**专家 (北京，上海)

职位摘要

顾客购买我们的产品后，你将会帮助他们充分了解和使用全新 Apple 科技产品。你在 Apple Store 零售店的工作主要是提供各类有针对性的支持和服务。无论是帮助顾客开始使用 Mac，还是解答关于其他 Apple 设备的问题，你随时准备与顾客分享知识和提供超出预期的帮助。你通过这些分享和帮助为顾客提供解决方案，并在此过程中将顾客与 Apple 的关系提升到更高层次。这样的工作你引以为豪。

关键资格

- 在顾客到达零售店时，能够发现顾客的需求，随后为他们提供解决方案或指引他们联系其他团队成员

- 灵活变通的掌握各种专业技术知识和技能，能定期在不同的工作岗位之间轮岗

- 随着产品不断更新，仍能从容应对各种变化

其他要求

- 你具有出色的时间管理能力，能够迅速作出决定

- 在进行故障诊断和解决问题时，你能够保持沉着冷静，并以顾客为中心

- 在提供产品诊断和可能的解决方案时，你能迅速让顾客消除疑虑

- 你的工作需要倒班，具体工作时间取决于零售店的实际需要

**Retail Contact Center**

**Mac Expert 售前产品专家 (深圳)**

职位摘要

Mac Expert 作为售前产品专家将通过接听来电向顾客提供产品购买咨询和解决方案。Mac Expert 须熟悉 Apple 产品及配件的功能特性，通过产品使用经验和案例分享向顾客作出恰当推荐并最终促成定购。在快节奏的工作环境中，Mac Expert 在保持优异的个人绩效同时，能够为顾客提供世界一流的服务体验。

关键资格

- 以顾客为核心，关注细节

- 创造性解决问题的能力

- 善于应对不明朗局面

- 有顾客销售和服务领域有突出表现

- 熟知不同的电脑操作系统例如 Mac 和 Windows

- 善于将技术语言转换成通俗易懂的表达

- 有效聆听和沟通的技能

- 在变化和压力的环境中保持积极心态的能力

- 以结果为导向，对达成优异绩效的坚持

- 对技术、流程和环境的变化的适应力和灵活性

- 在较少监督情况下工作和作出判断的能力

- 解决复杂问题的能力

- 组织技能

- 团队合作精神

职责

- 熟练掌握全部产品线知识，达成目标和绩效

- 与售前或售后顾客沟通并运用自身判断力处理简单到适中复杂程度的情形，并作出产品推荐

**Retail Contact Center**

**Customer Service Specialist 呼叫中心客户服务专员 (深圳)**

职位摘要

客户服务专家接待顾客关于订单状态的问询，帮助顾客处理订单变更要求并提供一流的服务水准。客户服务专家能够以通俗易懂的方式与顾客沟通产品技术、账单、物流和电子商务等相关术语。解答顾客关于下达订单、购物体验以的疑问。处理基本的订单管理任务例如取消产品、创建退货、或更换产品等。客户服务专家利用多种资源和信息掌握最新的产品知识和技术更新，并向顾客提供详细的订单信息咨询或依顾客所需发起订单变更升级。客户服务专家还将作为持续性订单相关处理流程的联络处理窗口。

关键资格

- 以顾客为导向，对顾客服务和支持充满热忱

- 善于应对不明朗局面

- 以结果为导向，对达成优异绩效的坚持

- 在较少监督情况下工作和作出判断的能力

- 有效聆听和沟通的技能

- 组织技能和对细节的专注

- 团队合作精神

- 创造性解决问题的能力

- 理解和掌握复杂流程的能力

- 具备较强的同理心

- 快速解决问题并采取行动的能力

- 具备基础的对家庭办公设备的故障排查能力

- 对技术、流程和环境的变化的适应力和灵活性

- 优秀的口头和书面表达技能

- 善于与顾客建立良好关系

职责

- 处理顾客订单相关请求，并且具备能从相对固定的流程中辨别需予以特别处理的能力

- 与顾客沟通并处理基础的订单相关任务

- 向高级客户服务团队或管理团队升级特殊案例