



**ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ  
ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΚΛΑΔΟΥ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ  
ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

**A. ΓΕΝΙΚΑ**

Η Εταιρεία Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) Α.Ε. επαναπροκηρύσσει τη θέση του Διευθυντή Κλάδου Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών, με σκοπό την πρόσληψη στελέχους με επιστημονική κατάρτιση και επαγγελματική εμπειρία κτηθείσα σε αναγνωρισμένους οργανισμούς ή εταιρείες εγχώριες ή διεθνείς.

**Τυπικά Προσόντα:**

- Πτυχίο Ανώτατης ή Ανώτερης Σχολής των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής, νομίμως αναγνωρισμένο.
- Συναφή με το αντικείμενο αρμοδιοτήτων επαγγελματική εμπειρία, τουλάχιστον 10ετή ή/και τουλάχιστον 6ετή σε θέσεις ευθύνης μεγάλων επιχειρήσεων, και οργανισμών εκτεταμένου εύρους και διασποράς.
- Επιθυμητά
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, ή σε άλλο συναφές με τη θέση αντικείμενο
- Γνώση ξένων γλωσσών, κατά προτίμηση της Αγγλικής.
- Επαρκής γνώση και εμπειρία σε συναφή με την προκηρυσσόμενη θέση αντικείμενα και ιδιαιτέρως σε θέματα ψηφιακού μετασχηματισμού και εφαρμογής νέων τεχνολογιών σε σχέση με την εξυπηρέτηση πελατών.

**Ουσιαστικά Προσόντα/Επαγγελματικές Ιδιότητες:**

- Ικανότητα συντονισμού και υλοποίησης σύνθετων έργων στρατηγικού σχεδιασμού, καθώς και συντονισμό δράσεων και αποτελεσματικής παρακολούθησής τους για την επίτευξη των στόχων της Εταιρείας στα θέματα που τον/την αφορούν.
- Ισχυρές ηγετικές και διαπροσωπικές δεξιότητες, καθώς και αποδεδειγμένο ιστορικό επίτευξης αποτελεσμάτων, όπως και εμπειρίας στο πλαίσιο ενός απαιτητικού και σύνθετου περιβάλλοντος που διέπεται από βέλτιστες πρακτικές.
- Υψηλή αίσθηση καθήκοντος και κατανόηση της έννοιας του εταιρικού συμφέροντος.
- Αδιαμφισβήτητο επαγγελματικό και προσωπικό ήθος, καθώς και ανεξαρτησία, θεωρούνται προαπαιτούμενα.
- Αναλυτική & συνθετική σκέψη.
- Επικοινωνιακές δεξιότητες.
- Ομαδικότητα & συνεργασία.
- Διορατικότητα & αποτελεσματικότητα.
- Ικανότητες διαπραγματεύσεων.

**B. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΟΜΕΝΗΣ ΘΕΣΗΣ**

Ο Διευθυντής Κλάδου Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης είναι ανώτερο στέλεχος της Εταιρείας και αναφέρεται στον Διευθυντή της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών (ΔΕΠ), της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

**Κύριες αρμοδιότητες**

Ο Διευθυντής Κλάδου Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης προΐσταται του ομώνυμου Κλάδου της Εταιρείας, του οποίου οι κύριες αρμοδιότητες είναι:

- Η παρακολούθηση προμηθευτών των ομάδων τηλεφωνικού κέντρου και της ομάδας chat για την ορθή λειτουργία της εξυπηρέτησης με βάση τα ζητούμενα του ΔΕΔΔΗΕ.

- Ο σχεδιασμός και η συστηματική αναθεώρηση δρομολόγησης κλήσεων και ψηφιακών συνομιλιών (chat), βαρδιών, εξυπηρέτησης, ανάγκης δύναμης εκπροσώπων εξυπηρέτησης και διαχείρισης κρίσεων.
- Η διαχείριση καθημερινών λειτουργιών της ομάδας εξυπηρέτησης πελατών.
- Η ανάπτυξη του Συστήματος Υποδοχής Ενδείξεων Πελατών.  
Ο Κλάδος Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης διαρθρώνεται στους παρακάτω Τομείς:
  - Τομέα Λειτουργίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης
  - Τομέα Ψηφιακών Μέσων Επικοινωνίας

**Γ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ & ΕΠΙΛΟΓΗ**

Η διαδικασία αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων, με τον έλεγχο της συνδρομής των αναφερομένων στην παρούσα προσόντων και η σχετική εισήγηση προς τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος και θα κάνει την τελική επιλογή, θα πραγματοποιηθεί από Επιτροπή Αξιολόγησης της Εταιρείας.

**Δ. ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Ο Διευθυντής Κλάδου Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης θα προσληφθεί υπό τον όρο απουσίας οποιωνδήποτε προσωπικών ή νομικών κωλυμάτων και περιορισμών. Οι υποψήφιοι θα κληθούν να επιβεβαιώσουν τη συμμόρφωσή τους με τα ανωτέρω, στο πλαίσιο της ανεξαρτησίας των οργάνων Διοίκησης (αρ. 124, Ν. 4001/2011), και κατά την πρόσληψή τους να υποβάλουν επίσημη σχετική υπεύθυνη δήλωση.  
Το στέλεχος που θα επιλεγεί θα υπογράψει Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου διάρκειας τριών (3) ετών, με δυνατότητα ανανέωσης άπαξ.  
Για τις υπηρεσίες που θα προσφέρει στην Εταιρεία θα λαμβάνει τις αποδοχές και πρόσθετες παροχές σύμφωνα με την Πολιτική Αποδοχών της Εταιρείας που εγκρίθηκαν από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

**Ε. ΥΠΟΒΟΛΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**

**1. Υποβολή υποψηφιοτήτων**

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να υποβάλουν υποψηφιότητα στην ηλεκτρονική διεύθυνση [executiverecruitment@deddie.gr](mailto:executiverecruitment@deddie.gr)  
Στην εν λόγω διαδικασία δύναται να συμμετέχει προσωπικό της Εταιρείας και υποψήφιοι εκτός Εταιρείας.

**Προθεσμία υποβολής υποψηφιοτήτων**

Οι αιτήσεις υποψηφιοτήτων θα πρέπει να υποβληθούν έως και την Πέμπτη 27 Ιουνίου και ώρα 16.00

**2. Δικαιολογητικά**

Τα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν από τους υποψηφίους, στην ανωτέρω ηλεκτρονική διεύθυνση, είναι τα ακόλουθα:

- i) Αίτηση υποβολής υποψηφιοτήτων
- ii) Αναλυτικό Βιογραφικό Σημείωμα στην ελληνική γλώσσα
- iii) Δικαιολογητικά πιστοποίησης των κατεχομένων τυπικών προσόντων (Για τους υποψηφίους που εργάζονται στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. η υποβολή είναι προαιρετική, τα υπόψη δικαιολογητικά θα αντληθούν από τους ατομικούς υπηρεσιακούς φακέλους).
- iv)



ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ  
ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΚΛΑΔΟΥ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ  
ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τα ανωτέρω δικαιολογητικά θα πρέπει να αποσταλούν  
σε ηλεκτρονική μορφή (αρχεία DOC, PDF, TIFF, JPG,  
BMP, κ.λπ.).

Για όλες τις αιτήσεις θα τηρηθεί απόλυτη εμπιστευτικότητα.  
Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε στο τηλέφωνο:  
210 9281931.

ΑΘΗΝΑ 13 ΙΟΥΝΙΟΥ 2024