

Менеджер по клиентскому сервису (в образовании) / Customer Service Officer

Уровень дохода не указан

Brookes Moscow School 



 Ботанический сад, Москва, Лазоревый проезд, 7

Опыт работы: 1–3 года

Полная занятость

График: 5/2

Рабочие часы: 8

Формат работы: на месте работодателя

Специалист по сопровождению семей (Customer Service officer) отвечает за предоставление высококачественной постподдержки семьям Brookes Moscow. Основная задача — построение долгосрочных доверительных отношений с родителями и опекунами, обеспечение бесперебойной коммуникации, оперативная помощь и сопровождение семей в процессе взаимодействия со школой.

Специалист является основным контактным лицом для семей после зачисления, помогая им получать необходимую информацию, консультации и поддержку. Роль направлена на то, чтобы каждая семья чувствовала себя ценной частью школьного сообщества.

Сотрудник будет подчиняться Директору школы и тесно взаимодействовать с отделами приёма (Admissions), маркетингом и руководителями направлений.

Основные обязанности

- Быть основным контактным лицом для семей после зачисления, оперативно решать вопросы и предоставлять консультации.
- Сопровождать родителей в школьных процессах (посещаемость, форма, мероприятия, медицинские требования, взаимодействие с учителями).
- Регулярно информировать семьи об актуальных событиях, сроках и изменениях (транспорт, расписание, протоколы безопасности).
- Обеспечивать коммуникацию родителей с академическим, административным и внеучебным отделами.
- Организовывать и поддерживать каналы информирования (email, социальные сети, рассылки).
- Помогать семьям с документами (медицинские справки, разрешения, инструкции, правила безопасности).
- Поддерживать процесс адаптации новых семей, обеспечивая комфортное включение в школьное сообщество.
- Собирать и обрабатывать обратную связь от родителей, при необходимости передавать вопросы на следующий уровень.
- Взаимодействовать с отделом приёма, обеспечивая чёткое разделение функций: Admissions — «зачисление», Customer Service — «послепродажная поддержка».
- Поддерживать ценности школы: заботу, инклюзивность и вовлечённость сообщества.

Требования к кандидату

- Отличные коммуникативные и межличностные навыки, умение выстраивать доверительные отношения с семьями из разных культур.
- Высокий уровень организованности, внимание к деталям, умение работать с несколькими задачами одновременно.
- Свободное владение английским и русским языками (устно и письменно).
- Опыт работы в клиентском сервисе, управлении отношениями с клиентами, сфере гостеприимства или образовании приветствуется.
- Активный, эмпатичный и ориентированный на решение проблем подход.
- Умение работать как самостоятельно, так и в команде.

Условия работы

- Полная занятость, график 5/2.
- Конкурентоспособный компенсационный пакет.
- Бесплатное питание в школьной столовой.

— Частная медицинская страховка после успешного прохождения испытательного срока.