



Έλα μαζί μας και ζήσε από κοντά τη δύναμη της ομάδας, της τεχνολογίας και της επικοινωνίας!

Στη Cyta, η εξυπηρέτηση ξεκινά από σένα!

ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ομάδα μας μεγαλώνει και αναζητούμε ενθουσιώδεις και επικοινωνιακούς ανθρώπους που αγαπούν την τεχνολογία και θέλουν να προσφέρουν κορυφαία Εμπειρία Εξυπηρέτησης Πελατών!

Αν θέλεις να εργαστείς σε έναν σύγχρονο και τεχνολογικά εξελιγμένο Οργανισμό, με συνεχείς ευκαιρίες εκπαίδευσης και επαγγελματικής ανάπτυξης, τότε σε περιμένουμε!

Έλα να γίνεις και εσύ Λειτουργός Τηλεξυπηρέτησης σε ένα πρωτοποριακό και τεχνολογικά εξελιγμένο Οργανισμό

Λειτουργός Τηλεξυπηρέτησης Πελατών – Λευκωσία, Λεμεσός
Αρ. Προκήρυξης: 16/2025
(Ωρομίσθιο Προσωπικό - Βοηθεί Τηλεξυπηρέτησης)

Τι σου προσφέρουμε:

- ♦ Θεσμός τηλεργασίας
- ♦ Ανταγωνιστικό πακέτο απολαβών
- ♦ Ετήσιο bonus βάσει απόδοσης
- ♦ 13ος μισθός
- ♦ Δυνατότητα τηλεργασίας
- ♦ Ευέλικτο ωράριο εργασίας
- ♦ Δωρεάν υπηρεσίες ή εκπτώσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta
- ♦ Ένταξη στο κρατικό επαγγελματικό συνταξιοδοτικό σχέδιο
- ♦ Προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης
- ♦ Συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων
- ♦ Πρόσβαση σε σύγχρονα εργαλεία και τεχνολογίες
- ♦ Μέλος μιας δυναμικής και υποστηρικτικής ομάδας

Ως Λειτουργός Τηλεξυπηρέτησης θα είσαι το πρώτο σημείο επαφής με τον πελάτη, προσφέροντας κορυφαία εξυπηρέτηση και συμβάλλοντας στην εμπειρία που κάνει τη διαφορά.

Ο ρόλος σου

Θα είσαι το πρώτο και πιο σημαντικό σημείο επαφής με τους Πελάτες μας, προσφέροντας άμεσες, φιλικές και αποτελεσματικές λύσεις. Θα παρέχεις υποστήριξη και εξατομικευμένη ενημέρωση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη θετική εμπειρία κάθε Πελάτη.

Μέσα από τηλεφωνικά και ψηφιακά κανάλια, θα είσαι μέρος της ομάδας που φέρνει την τεχνολογία πιο κοντά στους ανθρώπους, χτίζοντας σχέσεις εμπιστοσύνης και αναδεικνύοντας τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα της Cyta, που την κάνει να ξεχωρίζει στην αγορά!

Καθήκοντα

- ♦ Εξυπηρέτηση πελατών μέσω τηλεφώνου ή/και ψηφιακών καναλιών.
- ♦ Παροχή πληροφοριών για προϊόντα, υπηρεσίες και λογαριασμούς.
- ♦ Υποστήριξη σε αιτήματα, παραγγελίες και τεχνικά ζητήματα.
- ♦ Διαχείριση παραπόνων και επίλυση αποριών.
- ♦ Συμμετοχή σε προωθητικές καμπάνιες και δράσεις διατήρησης πελατών.
- ♦ Συνεργασία με ομάδες για την παροχή λύσεων.
- ♦ Οποιαδήποτε άλλη ειδική, γραφειακή ή σχετική με τα πιο πάνω- εργασία σου ανατεθεί από τη Cyta.

Απαιτούμενα προσόντα/ Γνώσεις/Ικανότητες

- ♦ Απολυτήριο αναγνωρισμένης από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού της Δημοκρατίας εξατάξιας/ επτατάξιας Σχολής Μέσης Εκπαίδευσης, με κατώτατο γενικό βαθμό 16 στα 20 ή 80 στα 100 ή ισοτίμη βαθμολογία αποδεκτή από τη Cyta (ο ελάχιστος κατώτατος βαθμός δεν απαιτείται σε περίπτωση κατοχής διπλώματος ή πτυχίου, διετούς τουλάχιστον φοίτησης σε Μεταλυκειακό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα).
- ♦ Καλή γνώση της Ελληνικής και της Αγγλικής γλώσσας.
- ♦ Καλή γνώση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.
- ♦ Γνώσεις/ικανότητες απαραίτητες για τη θέση, περιλαμβανομένων Εξυπηρέτησης Πελατών, Αντοχής στην πίεση, Πειστικότητας, Αριθμητικού συλλογισμού, Προφορικής Επικοινωνίας, Βασικές γνώσεις Χρήσης Τεχνολογίας κ.ά.

Ώρες/Μέρες Εργασίας

- ♦ Με βάση τα εκάστοτε ισχύοντα ωράρια ή 38/36 ώρες εβδομαδιαίως – θερινό/χειμερινό ωράριο.
- ♦ Η θέση προσφέρει σύστημα βάρδιας, δίνοντας τη δυνατότητα για εργασία σε διαφορετικές ώρες της ημέρας, εντός ενός εξαήμερου πλαισίου που περιλαμβάνει και Σαββατοκύριακα ή/και επίσημες αργίες της Cyta.
- ♦ Προβλέπεται τουλάχιστον μία καθορισμένη ημέρα ανάπαυσης (day off) την εβδομάδα.

Σημ.: Οι ώρες και μέρες εργασίας ενδέχεται να προσαρμόζονται αναλόγως των εκάστοτε αναγκών της Cyta. Σε περίπτωση μετάθεσης Υπαλλήλου σε Τμήμα όπου με βάση το ωράριο και το σύστημα εργασίας δεν εφαρμόζονται τα πιο πάνω, θα εφαρμόζεται το ωράριο και το σύστημα εργασίας του Τμήματος αυτού και οι σχετικές απορρέουσες ρυθμίσεις.

Προϋποθέσεις

- ♦ Πολύ καλή κατάσταση υγείας και φυσική καταλληλότητα σε βαθμό που να επιτρέπουν τη διεκπεραίωση των καθηκόντων της κάθε θέσης, αποτελούν ουσιαστικές και καθοριστικές επαγγελματικές προϋποθέσεις και θα αξιολογηθούν κατά την προσφορά διορισμού, όταν προκύψει, μέσω των κατάλληλων ιατρικών εξετάσεων.
- ♦ Πολίτης της Κυπριακής Δημοκρατίας ή πολίτης άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή άτομο που είναι σύζυγος ή τέκνο πολίτη της Κυπριακής Δημοκρατίας ή πολίτη άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και που έχει τη συνήθη διαμονή του στην Κύπρο.
- ♦ Συμπλήρωση 17^{ου} έτους ηλικίας.
- ♦ Εκπλήρωση των στρατιωτικών υποχρεώσεων ή απαλλαγή από αυτές ως προνοεί ο Κανονισμός 7.(1)δ.
- ♦ Κατοχή άδειας οδήγησης (χειροκίνητο ή αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων) κατά την προσφορά διορισμού.
- ♦ Η καταδίκη επί συγκεκριμένων αδικημάτων και η απόλυση ή τερματισμός υπηρεσιών από τη Cyta ή τη δημόσια υπηρεσία ή οποιαδήποτε υπηρεσία ή Οργανισμό Δημοσίου Δικαίου της Κυπριακής Δημοκρατίας ή της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οποιουδήποτε κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, επιφέρει ανικανότητα για πρόσληψη.
- ♦ Πλήρωση οποιωνδήποτε άλλων προϋποθέσεων προβλέπονται στους Γενικούς Κανονισμούς Προσωπικού της ΑΤΗΚ (αντίγραφο των κανονισμών μπορεί να δοθεί από τη Cyta εφόσον ζητηθεί).

Απολαβές και Ωφελήματα

- ♦ Ισχύει σύστημα μισθοδοτικών κλιμάκων με αρχική ωριαία ακαθάριστη αμοιβή, €7,18 (επτά ευρώ και δεκαοκτώ σεντς) την ώρα (μηνιαίος ακαθάριστος μισθός γύρω στα €1180).
Σημ.: Η μισθοδοσία καθορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα Συλλογική Σύμβαση Εργασίας και προσαρμόζεται με βάση την εκάστοτε ισχύουσες πρόνοιες για το τιμαριθμικό επίδομα και τις γενικές αυξήσεις.
- ♦ Ένταξη στο Επαγγελματικό Σχέδιο Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων των Υπάλληλων της Κρατικής Υπηρεσίας και του Ευρύτερου Δημοσίου Τομέα περιλαμβανομένων και των Αρχών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, 13ος Μισθός, αποζημίωση κατά τις επίσημες αργίες, δωρεάν υπηρεσίες ή εκπτώσεις σε υπηρεσίες, ετήσιο bonus βάσει απόδοσης κ.α.

Διαδικασία υποβολής αίτησης

Εξωτερικός συνεργάτης της Cyta θα επικοινωνήσει με τους υποψήφιους μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή/ με βάση τα στοιχεία που δηλώνουν στην αίτησή τους. Παρακαλούνται οι υποψήφιοι να ελέγχουν το Spam/Junk Folder στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο (email). Οι υποψήφιοι που εκ πρώτης όψεως πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα της θέσης θα κληθούν να περάσουν από αξιολόγηση που θα περιλαμβάνει ψυχομετρικά εργαλεία, άσκηση υπόδυσης ρόλου, και συμπεριφορική συνέντευξη. Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας αξιολόγησης θα προχωρούν οι επιτυχόντες υποψήφιοι του προηγούμενου σταδίου.

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως υποβάλουν ηλεκτρονικά την αίτηση τους μέσω της ιστοσελίδας της KPMG: [Exelsys - Online Job Application](#). Αιτήσεις θα γίνονται αποδεκτές από την Πέμπτη 8 Μαΐου 2025, στις 09:00 μέχρι και την Πέμπτη, 22 Μαΐου 2025, στις 12:00 (το μεσημέρι).

Αιτητές οι οποίοι καλύπτονται από τις πρόνοιες του Περί Πρόσληψης Ατόμων με Αναπηρίες στον Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα (Ειδικές Διατάξεις) Νόμου του 2009 (Ν.146(Ι)/09), θα πρέπει να το δηλώσουν στην αίτηση τους.

Οδηγίες για συμπλήρωση της ηλεκτρονικής αίτησης υπάρχουν στην πιο πάνω ιστοσελίδα. Δεκτές θα γίνονται μόνο οι αιτήσεις που υποβάλλονται ηλεκτρονικά, μέσω της πιο πάνω ιστοσελίδας. Για την επιτυχή υποβολή της αίτησης πρέπει να συμπληρωθούν όλα τα υποχρεωτικά πεδία. Η ορθή συμπλήρωση της αίτησης συνιστά αποκλειστική ευθύνη των υποψηφίων. Οι αιτητές θα πρέπει να κατέχουν τα απαιτούμενα για την θέση προσόντα κατά την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων. Να σημειωθεί ότι θα απορρίπτονται οι αιτήσεις που δεν είναι κατάλληλα συμπληρωμένες και/ή δεν συνοδεύονται από τα αναγκαία πιστοποιητικά. Σε μεταγενέστερο στάδιο είναι δυνατόν να ζητηθεί από τον αιτητή να υποβάλει αποδεικτικά στοιχεία αναφορικά με τα προσόντα ή/και την πείρα που έχει δηλώσει στην αίτηση του και να προσκομίσει πρωτότυπα.

Σημειώνεται ότι τα προσωπικά δεδομένα των αιτητών δύναται να τηρούνται σε αρχείο και η επεξεργασία τους θα γίνεται σύμφωνα με τον ισχύοντα Νόμο για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την σχετική Πολιτική της Cyta.

Για οποιεσδήποτε πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως αποστέλλουν ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση nicole.nicolaidou@kpmg.com.cy ή καλώντας το 22207626.

Τονίζεται ότι είναι ευθύνη των αιτητών να ενημερώσουν, σε περίπτωση που τα στοιχεία επικοινωνίας τους διαφοροποιηθούν σε οποιοδήποτε στάδιο σε σχέση με αυτά που θα υποβάλουν αρχικά στην αίτησή τους. Αυτό θα πρέπει να γίνει μέσω της αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος στο nicole.nicolaidou@kpmg.com.cy, στο οποίο θα πρέπει να αναγράψουν τα εξής στοιχεία: ονοματεπώνυμο, αριθμό ταυτότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας που έχουν διαφοροποιηθεί. Σε αντίθετη περίπτωση, ενδέχεται να αποκλειστούν από τη διαδικασία αφού δεν θα είναι εφικτός ο εντοπισμός τους.

Η Cyta ουδεμία ευθύνη φέρει για τον μη εντοπισμό ή/και ενημέρωση υποψηφίων σε περίπτωση διαφοροποίησης των στοιχείων επικοινωνίας τους ή / και αδυναμίας επικοινωνίας για λόγους που αφορούν ευθύνη υπό τον έλεγχο του υποψηφίου (π.χ. φραγή στη λήψη μηνυμάτων, μη έλεγχος όλων των φακέλων μηνυμάτων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.ά.).