**[쿠팡] CS QA (상담 품질 평가 담당자)**

**(계약직 / 정규직 전환형)**

**회사 소개**

쿠팡은 고객 감동 실현을 위해 존재합니다. 고객들이 "쿠팡 없이 그동안 어떻게 살았을까?" 라고 말할 때, 비로소 우리의 미션을 실현하고 있음을 알 수 있습니다. 고객들의 쇼핑과 식사, 생활 전반을 편하게 만들겠다는 유일한 집념으로 쿠팡은 수억 달러 규모의 이커머스 산업 전반의 혁신을 이끌고 있습니다. 쿠팡은 가장 빠르게 성장하는 이커머스 기업 중 하나로, 국내 커머스 업계에서의 독보적인 입지와, 고객 신뢰를 구축했습니다.

쿠팡은 스타트업 문화를 기반으로 한 글로벌 대형 상장사라고 자부합니다. 이것이 창립 당시의 기민함을 유지하며, 신규 서비스를 끊임없이 출시하며 비즈니스를 확장해 나가는 우리의 성장 동력입니다. 쿠팡의 모든 임직원에게는 기업가 정신을 갖추고 새로운 혁신과 이니셔티브를 추진할 수 있는 기회가 주어집니다. 주저 없이 일에 뛰어들어 성과를 이루고자 하는 과감성이, 바로 쿠팡이 일하는 방식의 본질입니다. 쿠팡에서는 여러분 자신, 동료, 팀 그리고 회사 전체가 매일 성장하는 모습을 목격할 것입니다.

쿠팡의 모든 직원은 커머스의 미래를 만들겠다는 쿠팡의 미션에 진심입니다. 우리는 고객의 문제를 해결해 나가고, 전통적인 관념과 통념에 맞서며 실현 가능한 한계를 뛰어넘고 있습니다. 고가용성 (always-on) 과 최첨단의 앞선 기술 (high-tech), 초연결사회 (hyper-connected world) 에서의 놀라운 업무 경험을 원하신다면, 지금 바로 쿠팡에 합류하세요.

**팀 소개**

쿠팡 CS Quality Improvement 산하의 QA팀은 쿠팡의 성장과 변화에 맞춰 쿠팡 컨택센터의 품질 수준을 객관적으로 평가하고 개선하는 업무를 담당합니다. 품질 관리 전문가로서 고객에게 긍정적인 경험을 제공할 수 있는 소프트 스킬 개발과 더불어 쿠팡의 정책을 고객에게 올바르게 전달할 수 있도록 표준화된 서비스 모델을 제시합니다.

**업무 내용**

- 쿠팡 CS 컨택센터의 상담 품질 평가 및 피드백

- 쿠팡 핵심 가이드라인에 대한 이해 및 준수 여부 평가

- 고객 관점에서 긍정적인 경험을 제공할 수 있는 방향성을 도출

- 쿠팡 CS 조직 내 다양한 프로젝트에 참여하여 QA 평가/ Audit을 통한 인사이트 발굴

**자격 요건**

- 고객중심 마인드를 가진 원활한 커뮤니케이션 소유한 분

- 적극적이며 변화에 빠르게 적응하고 열정과 의지를 가지고 있는 분

- 주어진 업무보다 스스로 문제를 찾고 해결해 나가는 분

- 고객 경험 개선을 위해 주도적으로 참여하거나 진행한 경험이 있는 분

**우대 사항**

- 고객센터 또는 CS 관련 업무 경험 보유자 (필수 아님)

**근무지**

- 재택 근무 + 서울 잠실 오피스

**전형 절차 및 안내 사항**

전형 절차

서류전형 – 1차 화상면접 – 2차 화상면접 – 최종 합격

전형절차는 직무 별로 다르게 운영될 수 있으며, 일정 및 상황에 따라 변동될 수 있습니다.

전형 일정 및 결과는 지원서에 등록하신 이메일로 개별 안내드립니다.

참고 사항

고용형태는 계약직으로 수습기간 12주를 포함합니다.

본 공고는 모집 완료 시 조기 마감될 수 있습니다.

지원서 내용 중 허위사실이 있는 경우에는 합격이 취소될 수 있습니다.

보훈대상자 및 장애인 여부는 채용 과정에서 어떠한 불이익도 미치지 않습니다.

직급과 담당 업무 범위는 후보자의 전반적인 경력과 경험 등 제반 사정을 고려하여 변경될 수 있습니다. 이러한 변경이 필요할 경우, 최종 합격 통지 전 적절한 시기에 후보자와 커뮤니케이션 될 예정입니다.

개인정보 처리방침

쿠팡 그룹은 입사지원자 개인정보 처리방침(아래 링크)에 따라 귀하의 개인정보를 수집하여 처리합니다.

https://www.coupang.jobs/kr/privacy-policy/

서류 반환 정책

본 고지는 『채용절차의 공정화에 관한 법률』 제11조 제6항에 따른 것입니다.

당사 채용에 응시한 구직자 중 최종 합격이 되지 못한 구직자는 『채용절차의 공정화에 관한 법률』에 따라 제출한 채용서류의 반환을 청구할 수 있음을 알려 드립니다. 다만, 홈페이지 또는 전자우편으로 제출된 경우나 구직자가 당사의 요구 없이 자발적으로 제출한 경우에는 그러하지 아니하며, 천재지변이나 그 밖에 당사에게 책임 없는 사유로 채용서류가 멸실된 경우에는 반환한 것으로 봅니다.

위 2항 본문에 따라 채용서류 반환 청구를 하는 구직자는 채용서류 반환청구서 [채용절차의 공정화에 관한 법률 시행규칙 별지 제3호 서식]를 작성하여 당사 채용팀 ( recruitingops@coupang.com ) 으로 제출하면, 제출이 확인된 날로부터 14일 이내에 지정한 주소지로 등기우편을 통하여 발송해 드립니다. 이 경우 등기우편요금은 수신자 부담으로 하게 되오니 유념하시기 바랍니다.

당사는 위 2항 본문에 따른 구직자의 반환 청구에 대비하여 채용 여부가 확정된 날로부터 180일간 구직자가 제출한 채용서류 원본을 보관하게 되며, 그때까지 채용서류의 반환을 청구하지 아니할 경우에는 『개인정보 보호법』에 따라 지체 없이 채용서류 일체를 파기할 예정입니다.

채용 및 업무 수행과 관련하여 요구되는 법령상 자격이 갖추어지지 않은 경우 채용이 제한될 수 있습니다.

Equal Opportunities for All

Coupang is an equal opportunity employer. Our unprecedented success could not be possible without the valuable inputs of our globally diverse team.