



➤ DHL 통관과 업무 특성 및 필요 역량



**우수한 멀티태스킹
능력**

고객과 통화를 하는 동시에 통관서류도 챙기며 시스템에 입력, 조회를 하는 등의 multi-tasking은 기본입니다. 고객 또는 타부서와 전화 통화가 많기 때문에, 항상 헤드셋을 끼고 있으며, 컴퓨터에 창은 10개 정도 항상 사용하고 있습니다. 통관관련 문서를 다루기 때문에 스캐너와 복사기도 자주 사용합니다.



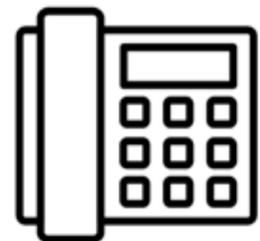
**적극적 고객서비스
마인드**

고객과 주로 전화 상으로 만나기 때문에 적극적이며 긍정적인 고객 서비스 태도가 매우 중요합니다. 지연이나 관세 관련 다양한 문제 상황에 대해 고객 중심적인, 전문적 문제해결 능력 또한 중요합니다. 우선, 고객분들의 불만사항에 공감하는것으로부터 시작해 주세요



**영어 커뮤니케이션
역량**

네트워크 간, 또는 외국 고객을 대할 경우의 영어 커뮤니케이션 능력도 필수입니다. 영어로 전화 업무 혹은 이메일 작성을 할 수 있을 정도의 커뮤니케이션 역량이 필요합니다.



**전화 업무의 높은
비중**

DHL inbound(수입) 물품의 통관을 용이하게 처리하기 위해 고객 및 사내 네트워크 간 커뮤니케이션을 진행합니다. 전체업무량의 60%는 통관 진행을 위한 고객과의 전화 커뮤니케이션이고, inbound/ outbound call은 일 100 call 정도입니다. (head set사용)

