

## MÔ TẢ CÔNG VIỆC VỊ TRÍ TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

### 1. Yêu cầu chung:

- Tốt nghiệp cao đẳng, đại học trở lên. Loại hình đào tạo: hệ chính quy tập trung dài hạn (không bao gồm đào tạo liên thông, liên kết, văn bằng 2, tại chức hoặc vừa học vừa làm).
- Độ tuổi không quá 35 tuổi tại thời điểm nộp hồ sơ; Sức khỏe tốt.

### 2. Yêu cầu và mô tả cụ thể:

STT	Phòng/Ban	Vị trí	Số lượng	Địa điểm làm việc	Mô tả công việc	Yêu cầu
1	Trung tâm Dịch vụ khách hàng	Nhân viên Chăm sóc khách hàng	7	Hà Nội	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tư vấn, hỗ trợ khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của VietinBank; Giải quyết, thúc đẩy giao dịch, xử lý các vướng mắc của khách hàng trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ qua các kênh tương tác: điện thoại, email, Fanpage;</li> <li>- Thực hiện các chương trình khảo sát khách hàng, thu thập, cung cấp thông tin, bán hàng, mời khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của NHCT;</li> <li>- Phối hợp với các phòng ban TSC, CN hỗ trợ khách hàng trong trường hợp vượt thẩm quyền, đơn đốc quá trình xử lý nhằm hỗ trợ khách hàng nhanh chóng, hiệu quả. Thực hiện kịp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Trình độ đào tạo:</b> Tốt nghiệp các trường Đại học, Cao đẳng chuyên ngành kinh tế, Tài chính - Ngân hàng.</li> <li>❖ <b>Kỹ năng/khả năng</b> <u>Kỹ năng chuyên môn:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Có kiến thức chung về Kinh tế, đọc hiểu các tài liệu chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng;</li> <li>✓ Thông thạo Excel, Word; Sử dụng máy tính, tra cứu thông tin trên các hệ thống cơ sở dữ liệu thành thạo.</li> </ul> </li> <li><u>Kỹ năng/khả năng:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Giọng nói tốt, phát âm chuẩn tiếng phổ thông;</li> <li>✓ Kỹ năng giao tiếp, thuyết phục, thương lượng tốt;</li> <li>✓ Linh hoạt, nhanh nhẹn và kiên nhẫn;</li> <li>✓ Có khả năng chịu áp lực công việc cao, làm việc theo ca 24/7;</li> </ul> </li> </ul>

					<p>thời công tác cảnh báo, phòng ngừa rủi ro;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Thực hiện các mục tiêu/kế hoạch do cán bộ quản lý trực tiếp/ Ban lãnh đạo đơn vị/Ban lãnh đạo NHCTVN giao trong từng thời điểm.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Có khả năng làm việc độc lập cũng như làm việc theo nhóm dưới áp lực cao.</li><li>❖ <b>Khác:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Độ tuổi dưới 35 tại thời điểm nộp hồ sơ; Sức khỏe tốt.</li><li>- Ưu tiên các ứng viên có kinh nghiệm làm việc tại Bộ phận Contact Center của các Ngân hàng thương mại.</li></ul></li></ul>
--	--	--	--	--	---	--