**Chuyên viên Chăm sóc Khách hàng (Văn phòng HCM)**

**I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

Công ty TNHH Chứng Khoán Kỹ Thương (Techcom Securities/TCBS) đang tìm kiếm chuyên viên chăm sóc khách hàng tại văn phòng Tp. Hồ Chí Minh. Ứng viên thành công chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của Khách hàng qua các kênh tiếp xúc tại bộ phận Dịch vụ và Chăm sóc khách hàng. Đảm bảo hoàn thành công việc được giao, đạt chất lượng và tuân theo định hướng của Bộ phận cũng như của TCBS.

Đây là cơ hội để bạn trở thành một thành viên trong đội ngũ đầu tư sáng tạo và uy tín hàng đầu Việt Nam!

Địa điểm: Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Cấp báo cáo trực tiếp: Giám đốc Chăm sóc Khách hàng

**Trách nhiệm bao gồm, nhưng không giới hạn:**

* Thực hiện công việc theo đúng nội quy làm việc, chính sách, quy định, quy trình, hướng dẫn nội bộ và cam kết chất lượng dịch vụ
* Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng khi có thắc mắc trong quá trình sử dụng sản phẩm, kiểm tra trên các phần mềm quản lý hệ thống, phân tích đánh giá theo quy trình nghiệp vụ và xử lý trực tiếp cho khách hàng trong phạm vi thẩm quyền được quy định. Trong trường hợp, phạm vi hỗ trợ không thuộc thẩm quyền quy định thì phân tích đánh giá đưa ra giải pháp xử lý phù hợp cho khách hàng và phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu dịch vụ đến khi khách hàng hài lòng
* Tiếp nhận các phản ánh, khiếu nại, tố cáo của khách hàng, đánh giá và phân loại mức độ phức tạp để trực tiếp xử lý hoặc phối hợp với các phòng ban khác và TCB để tìm giải pháp nhằm giảm thiểu tối đa tác động xấu đến hình ảnh của TCBS và của Ngân hàng
* Kiểm tra và lưu trữ hồ sơ Khách hàng
* Thường xuyên cập nhật thông tin mới nhất về sản phẩm dịch vụ của TCBS nhằm đảm bảo cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ chính xác nhất
* Thực hiện các chương trình tiếp thị, chăm sóc khách hàng, giới thiệu các sản phấm, khảo sát nhu cầu/ý kiến Khách hàng, bán sản phẩm, quảng bá uy tín, hình ảnh của TCBS và TCB trong quá trình giao tiếp với khách hàng
* Đảm bảo các chỉ số hoạt động về chất lượng cuộc gọi, tỷ lệ cuộc gọi nhỡ, thời gian trung bình nhấc máy, thời gian đàm thoại, thời gian xử lý cuộc gọi, chất lượng dịch vụ…
* Cập nhật, lưu trữ thông tin, dữ liệu thu thập được từ khách hàng và cung cấp cho các phòng ban liên quan, phục vụ việc phát triển sản phẩm, dịch vụ của TCBS
* Phối hợp với bộ phận quản lý hệ thống để giám sát và đảm bảo hệ thống tổng đài dịch vụ khách hàng đáp ứng năng lực hoạt động ở mức cao nhất
* Thực hiện các công việc khác có liên quan theo yêu cầu của Trưởng nhóm/ Giám đốc dịch vụ và chăm sóc khách hàng

**II. YÊU CẦU CÔNG VIỆC:**

* Trình độ đại học với chuyên ngành đào tạo: kinh tế, tài chính, ngân hàng, ngoại thương…
* Kinh nghiệm ngân hàng, chứng khoán trong các mảng hoạt động vận hành/sản phẩm/quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng
* Kỹ năng áp dụng kiến thức chuyên môn vào thiết lập các quy trình xử lý các yêu cầu/phàn nàn của khách hàng. Đóng góp ý kiến về quy trình sản phẩm liên quan
* Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, thư điện tử…tốt, sử dụng hiểu quả các phương tiện truyền thông; có khả năng thuyết trình tốt đảm bảo tính chuyên nghiệp, hiệu quả
* Kỹ năng thiết lập các mối quan hệ ở phạm vi rộng nội bộ và bên ngoài ngân hàng
* Nhận biết, kiểm soát về rủi ro
* Khả năng phục vụ và làm hài lòng khách hàng
* Cư xử nhẹ nhàng, văn minh, giảm căng thẳng khi giao tiếp
* Khả năng làm việc chi tiết
* Tinh thần trách nhiệm
* Ngoại hình ưa nhìn
* Biết lập trình, kỹ năng tin học văn phòng xuất sắc là lợi thế