Fərdi Müştərilərə Dəstək üzrə Kiçik Mütəxəssis

İşiniz nədən ibarətdir?

- Xarici və daxili müştərilərdən daxil olan zənglərə 7/24 iş qrafika əsasən cavab verilməsi, Müştəriləri Bankın xidmətləri, məhsulları və tarifləri barədə prosedurlara əsasən məlumatlandırılıması;
- Daxil olan zənglərinin və sorğuların əsasında Bankda istifadə olunan müxtəlif proqram təminatları vasitəsilə əməliyyatların icra edilməsi;
- Şikayət və təkliflər ilə iş: hər hansı şikayət / təklif və ya texniki çətinlik ilə bağlı müraciət daxil olarsa mütləq olaraq qeydiyyatının düzgün kategoriyalarda aparılması, geydiyyatının *açıq* statusunda olarkən izlənilməsi və müştərilərə vaxtında cavabın təqdim edilməsi;
- Gecə saatlarında Şübhəli Əməliyyatlarının idarə edilməsi;
- Qeyri-iş saatlarında və bayram günlərində KOS və Korporativ müştərilərə dəstəyin göstərilməsi;
- Müvafiq Bank proqramı vasitəsi ilə real vaxt rejimində Bank-ın məhsul və xidmətlərdə yaranan ümumi problemlərin nəzarəti və müştərilərin məlumatlandırması;
- Müxtəlif alternativ kanallar vasitəsilə daxil olan müştərilərin və bank əməkdaşlarının sorğularının idarə edilməsi (müştərilər üçün nəzərdə tutulmuş elektron ünvanı , Sosial mediya-dan daxil olan sorğular və s.) , Bankın bütün strukturlarına dəstəyin göstərilməsi (daxil olan sorğularının araşdırılması, gedən zənglər, sorğular);
- Şöbənin bütün funksiyalarının müvafiq daxili və xarici qaydalara uyğun olaraq icra edilməs;
- Müştərilərə müxtəlif kanallar vasitəsi ilə (SMS, e-mail, PUSH, FCDB) məlumatlandırmaların icra edilməsi;
- Müvafiq Bank proqram vasitəsilə müştəri sorğularının təyin edilmiş vaxt çərçivəsində icra edilməsi;
- Məhsul, xidmət və kampaniyalar barədə məlumatları Bankın “Məlumat Mərkəzi” (FAQ) vasitəsilə gündəlik əsasda mənimsəməsi;

- Yeni işçilərə təlimlərin keçirilməsində, mütəmadı olaraq yeni məhsul, xidmət və ya kampaniya ilə bağlı təlimlərin təşkil edilməsi.

Sizdən nə tələb olunur?

- **Təhsil:** İqtisadiyyat və bənzər ixtisas üzrə Bakalavr təhsili;
- **Tələb olunan iş təcrübəsi:** müvafiq sahə üzrə minimum 1-2 il;
- **Xarici dillər:** Azərbaycan dili (səlis), Rus dili (səlis), İngilis dili (orta);
- **Kompüter bilikləri:** Microsoft Office (MS Word, MS Excel);
- **Məhsul üzrə biliklər:** Bankın daxili Siyasət və Prosedurları, məhsulları barədə məlumatlılıq, müvafiq qanunvericilik üzrə biliklər;
- **Digər tələblər:** güclü ünsiyyət, münaqişələrin həlli, innovativ düşünmə və özünü inkişaf etdirmək bacarıqları.

Maraqlanan namizədlərdən CV-lərini **Fərdi Müştərilərə Dəstək üzrə Kiçik Mütəxəssis** başlığı altında 20 İyul tarixinə qədər Chinara.Taghiyeva@pashabank.az email ünvanına göndərmələri xahiş edilir.