

Agent Call Center in Arad- Intesa Sanpaolo Bank Romania



Misiunea ta: Solutionarea cerintelor clientilor venite pe mai multe canale de comunicare: telefon (cu precadere), e-mail, chat, Social Media, precum si informarea si consilierea clientilor in accesarea si utilizarea produselor si serviciilor oferite de Banca, mentinand o imagine pozitiva a Bancii.

Te vei ocupa in special de:

Tratarea apelurilor telefonice si a mesajelor scrise primite de la clientii Bancii si potentialii clienti referitoare la informatii si suport privind produsele si serviciile oferite de Banca, dupa cum urmeaza:

Cont curent: inrolare clienti si diverse informatii; Carduri suport total; Internet Banking/Mobile Banking si mToken.

Produse si servicii: informatii comerciale privind produsele si serviciile bancii, tarife, comisioane, dobanzi.

Ascultarea, identificarea si empatizarea cu nevoile clientului, avand o atitudine pozitiva orientata spre acesta

Imbunatatirea in permanenta a calitatii serviciului, prin preluarea constanta a feedback-ului si proactivitate

Respectarea fluxul de lucru in colaborare cu departamentele bancii

Documentarea interactiunilor cu clientii in sistemele specifice de Call Center

Oferirea unor informatii precise si clare clientilor, precum si asumarea responsabilitatii in acuratetea datelor transmise

Ne dorim un coechipier care sa aiba:

Studii economice superioare (finalizate sau in curs de finalizare- an terminal sau masterand)

Experienta de cel putin 1 an intr-un rol ce implica servicii clienti, telemarketing, telesales, retentie clienti sau vanzari

Foarte bune abilitati de organizare si prioritizare a activitatilor si timpului de lucru

Punctualitate si abilitatea de a face mai multe activitati in acelasi timp

Operativitate in utilizarea aplicatiilor informatice

Orientare spre client

Orientare spre rezultate

Spirit de echipa si auto-motivatie

Limba engleza – cel putin nivel mediu