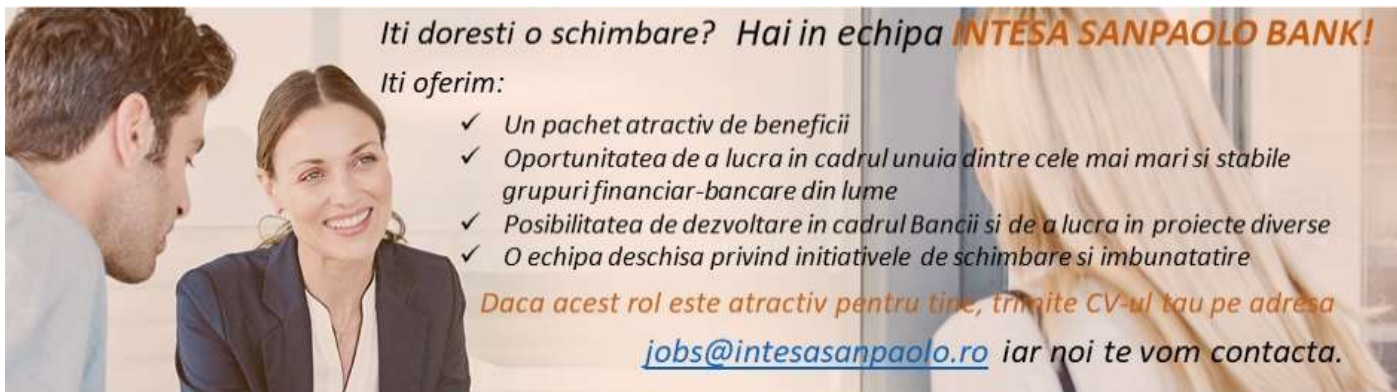


## Coordonator Contact Center– Sediul Central ARAD



*Iti doresti o schimbare? Hai in echipa **INTESA SANPAOLO BANK!***

*Iti oferim:*

- ✓ Un pachet atractiv de beneficii
- ✓ Oportunitatea de a lucra in cadrul unuia dintre cele mai mari si stabile grupuri financiar-bancare din lume
- ✓ Posibilitatea de dezvoltare in cadrul Bancii si de a lucra in proiecte diverse
- ✓ O echipa deschisa privind initiativele de schimbare si imbunatatire

*Daca acest rol este atractiv pentru tine, trimite CV-ul tau pe adresa [jobs@intesasanpaolo.ro](mailto:jobs@intesasanpaolo.ro) iar noi te vom contacta.*

### Te vei ocupa in principal de:

- te vei implica in selectarea si implementarea celor mai potrivite solutii tehnice care vor face posibile functionarea structurii Call Center (sistemul de stocare a datelor, CRM, security integration, etc)
- vei propune si vei participa la intocmirea si implementarea de proceduri de lucru, fluxuri operationale si de business care vor asigura fluenta si eficienta in desfasurarea activitatii din Call Center
- te vei implica in definirea nevoii de personal din subordinea ta, contribuind la definirea rolurilor din echipa coordonata si facand totodata parte din procesul de recrutare si selectie
- vei formula discursurile / mesajele pe care Operatorii Call Center le vor utiliza in interactiunea cu clientii pe diverse canale de comunicare (telefon, e-mail, chat)
- vei analiza activitatile zilnice desfasurate in Call Center, realizand rapoarte, analize de impact si de risc privind procesele desfasurate si procedurile de lucru, astfel incat sa fie asigurata atingerea obiectivelor de performanta
- vei identifica nevoile de training ale echipei pe care o coordonezi si vei fi parte din procesul de implementare in colaborare cu colegi din structurile de suport
- te vei implica in stabilirea obiectivelor de performanta ale echipei coordonate, precum si in setarea unor sisteme eficiente de monitorizare, care sa sustina managementul performantei
- alaturi de managerul direct (Head of Network Management) vei contribui la sustinerea unei culturi bazate pe performanta

### Ne dorim un coechipier care sa aiba:

- experienta similara in Contact/ Call Center care ofera cunostintele si viziunea pentru a avea o contributie majora in a pune bazele noii structuri
- experienta de minimum 3 ani in coordonarea unei echipe de Contact/ Call Center (preferabil in domeniul financiar)
- excelente abilitati de comunicare si de leadership
- abilitati de coaching si orientare catre a-i inspira si a-i dezvolta pe ceilalti
- multa energie pe care o utilizezi constructiv, precum si capacitatea de a te auto-motiva
- orientare catre a gasi solutii si catre atingerea obiectivelor
- fluenta in comunicarea in limba engleza, atat oral, cat si in scris
- studii superioare finalizate

Consideram ca succesul nostru se datoreaza atat profesionistilor cu care lucram, cat și motivatiei si sentimentului de apartenenta la un Grup international. Punem pret pe dezvoltarea competentelor profesionale pentru atingerea obiectivelor, lucruri care duc la construirea unei relatii durabile cu clientii nostri, bazata pe incredere și calitatea serviciilor.