

ORGANIZACIONI PODACI	
Organizaciona jedinica	Sektor direktnih kanala
Naziv radnog mjesta	Agent korisničke podrške / Customer Service Agent - M/Ž
Nadređeno radno mjesto	Vođa tima korisničke podrške
Svrha posla	Pružanje brze i kvalitetne usluge klijentima putem telefona i ostalih kanala. Ponuda i prodaja proizvoda i usluga postojećim i novim klijentima

USLOVI	
Stručna sprema	VŠS
Prethodno radno iskustvo (opšte i bankarsko)	Poželjno iskustvo u bankarskom sektoru ili sličnim poslovima
Stručna znanja	Poznavanje proizvoda, usluga i procesa Banke, transakcionih proizvoda i usluga u bankarskom poslovanju, poznavanje tehnologija u elektronskom poslovanju, organizacione sposobnosti
Informatičke vještine	Aktivno poznavanje rada na računaru, poznavanje rada u MS Office paketu
Lične vještine i ponašanja	Prezentacijske sposobnosti, komunikativnost, strpljivost, mogućnost rada pod stresom, preciznost, odgovornost
Strani jezici i stepen poznavanja	Aktivno znanje engleskog jezika u govoru i pismu

NAČIN ZASNIVANJA RADNOG ODNOSA
Zapošljavanje će se obaviti podsredstvom Agencije za privremeno ustupanje zaposlenih, a za potrebe Erste Bank AD Podgorica

SADRŽAJ POSLA / ODGOVORNOSTI	
Glavne odgovornosti	▪ Pružanje informacija klijentima o proizvodima i uslugama Banke i članica Grupacije putem svih kanala komunikacije sa kojim Banka raspolaže ▪ Prihvatanje i rješavanje preusmjerenih poziva iz mreže (centrala, poslovna mreža) ▪ Prijem i evidentiranje reklamacija kao i njihovo rješavanje i/ili posredovanje u njihovom rješavanju. ▪ Ponuda i prodaja dodatnih proizvoda i usluga postojećim klijentima – IN/OUT kontakti ▪ Pružanje tehničke podrške korisnicima direktnih kanala (NetBanking, mBanking i slično) ▪ Odgovornost za planirane rezultate ponude/prodaje kao i za kvalitet usluge prema klijentu ▪ Ostali poslovi po nalogu nadređenih rukovodilaca

BIĆE KONTAKTIRANI SAMO KANDIDATI KOJI UĐU U UŽI IZBOR

Prijave slati na mail adresu: cv@erstebank.me

Oglas je aktivan zaključno sa srijedom 28. 04. 2021. godine