

ՄՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄԸ՝ Ջարգացման դեպարտամենտ/Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժին

ՊԱՇՏՈՆԸ՝ Սպասարկման որակի և բողոքների ավագ համակարգող

ԱՐՏՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

- հիմնական աշխատանք, աշխատանքն անմիջապես սկսելու և անորոշ ժամկետով աշխատելու հնարավորություն
- արտոնությունների բարձր մրցակցային փաթեթ
- մասնագիտական և աշխատանքային առաջխաղացման հնարավորություն

ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆԵՐԸ՝ Ամերիաբանկի Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժինը փնտրում է սպասարկման որակի վերահսկման և բողոք-պահանջների կարգավորման գծով փորձառու ավագ մասնագետի, ով պատասխանատու է լինելու հաճախորդների բողոք-պահանջների ուսումնասիրության և արձագանքման ողջ գործընթացի համակարգման, ամսական և տարեկան հաշվետվությունների կազմման, ինչպես նաև Բանկի մասնաճյուղերում և գործակալություններում սպասարկման որակի բարելավմանն ուղղված ծրագրերի և գործողությունների մշակման համար:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Բողոք-պահանջների ուսումնասիրություն և արձագանքում.

- Համակարգել բողոք-պահանջների ուսումնասիրության և արձագանքման ողջ գործընթացը, այդ թվում CRM համակարգում մուտքագրել և թարմացնել հաճախորդի հարցումների և բողոքների վերաբերյալ տվյալները, համակարգել բաժնի ներսում բողոքների հետ կապված հանձնարարությունները, Բանկի ստորաբաժանումների մակարդակով բողոքների ուսումնասիրության գործընթացը, քննարկել հնարավոր լուծումները, կազմել և ուսումնասիրել պատասխան նամակները, ապահովել հաճախորդների հետ կապը, հետազայում նման բողոքներից խուսափելու նպատակով ըստ անհրաժեշտության նախաձեռնել ներքին գործընթացների բարելավումներ
- Կազմել մանրամասն ամսական և տարեկան հաշվետվություններ, ինչպես նաև ստացված բողոք-պահանջների և շնորհակալագրերի գծով հաշվետվություններ՝ ընդգրկելով վիճակագրական և վերլուծություններ

տվյալները, գրաֆիկները և հաշվի առնելով առաջարկվող լուծումները, նախաձեռնված ներքին բարելավումները, ռիսկերը և այլ տեղեկություններ:

Սպասարկման որակի բարելավմանն ուղղված ծրագրեր և աշխատանքներ.

- Մասնակցել սպասարկման եզակի և կայուն որակ ապահովելու վերաբերյալ վերապատրաստումների և թեսթավորման գործընթացի մշակման և իրականացման աշխատանքներին և/կամ վարել դրանք
- Աջակցել մեթոդական ցուցումների, ուսումնական նյութերի, իրավիճակային ուսումնասիրությունների, հաճախակի տրվող հարցերի, ինչպես նաև թեսթավորման նյութերի մշակմանը, ծրագրել և իրականացնել վերապատրաստման ծրագրեր, դասընթացի գնահատում և թեսթավորում
- Աջակցել սպասարկման որակի վերաբերյալ ներքին և արտաքին դասընթացների կազմակերպմանը, նման դասընթացների արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով տրամադրել նյութեր և տվյալներ (օրինակ՝ բողոքների ուսումնասիրության դեպքերի մասին տեղեկություններ և այլն)

Մեթոդաբանական և իրավական կարգավորման հարցերով աջակցություն.

- Բանկի իրավաբանական ստորաբաժանման հետ համատեղ մշտապես թարմացնել բողոքների և պահանջների արձագանքման ընթացակարգը՝ ՀՀ ԿԲ կանոնակարգերին և ՀՀ այլ կիրառելի օրենքներին համապատասխան
- Սահմանված ժամկետներում թարմացնել բոլոր ներքին իրավական ակտերն ու ընթացակարգերը, այդ թվում բողոք-պահանջի/շնորհակալագրի ձևերը, բողոքների ուսումնասիրության և արձագանքման ընթացակարգերը, սպասարկման որակին և բողոք-պահանջների ուսումնասիրությանն առնչվող ՀՀ ԿԲ մեթոդական ուղեցույցները
- Սահմանված ժամկետում Բանկի կայքում, մասնաճյուղերի և գործակալությունների տարածքներում հրապարակել/տեղադրել բոլոր թարմացված նյութերը

ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԸ

- Բարձրագույն կրթություն կառավարման ոլորտում
- Առնվազն 3 տարվա համապատասխան աշխատանքային փորձ խորհրդատվական ընկերությունում, ֆինանսական կազմակերպություններում կամ գործարար/կառավարման ուսուցման ընկերությունում
- MS Office ծրագրի գերազանց իմացություն
- Հայերեն, ռուսերեն և անգլերեն լեզուների գերազանց իմացություն (գրավոր, բանավոր)

- Խոր գիտելիքներ գործարար էթիկայի, էթիկետի, հաճախորդների սպասարկման առանձնահատկությունների ոլորտում
- Միաժամանակ մի քանի նախագծերի և ընկերությունների հետ աշխատելու ունակություն
- Կիրթ պահելաձև, աշխատանքի նկատմամբ բարեխիղճ վերաբերմունք և բարձր պատասխանատվություն
- Հայերենի, ռուսերենի, անգլերենի գերազանց իմացություն

ՎԱՐՉԱՏՐՈՒԹՅՈՒՆԸ` մրցակցային

«Ամերիաբանկ» ՓԲԸ աշխատակիցների համար սահմանված արտոնությունների փաթեթ, այդ թվում, բայց ոչ միայն` տարեկան պարգևավճար, ապահովագրական փաթեթ, արտոնյալ պայմաններով բանկային ծառայություններ, բազմաբնույթ վերապատրաստումներ, անհատական մասնագիտական զարգացման պլան և այլն:

ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐՎԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ` մրցույթին մասնակցելու համար խնդրում ենք լրացնել դիմում/հայտի ձևը, ցանկության դեպքում կցել նաև CV-ն և ուղարկել հետևյալ էլ. փոստին` hr.dd@ameriabank.am: Նամակի վերնագրում խնդրում ենք նշել պաշտոնի անվանումը

Միայն ընտրված թեկնածուները կհավիրվեն թեստավորման, իսկ այնուհետև` հարցազրույցի: