

ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄԸ՝ Զարգացման դեպարտամենտ/Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժին

ՊԱՇՏՈՆԸ՝ Սպասարկման որակի մոնիթորինգի նախագծերի համակարգող

ԱՐՏՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

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

ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Ամերիաբանկի Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժինն անհրաժեշտ է սպասարկման որակի հսկողության և ծրագրերի կառավարման ոլորտում փորձառություն ունեցող հմուտ մասնագետ՝ հաղորդակցման, ծրագրերի համակարգման և վերապատրաստումներ անցկացնելու գերազանց հմտություններով և փորձով, ով իր աշխատաժամանակի 50%-ն անցկացնելու է մարզային մասնաճյուղերում և գործակալություններում՝ սպասարկման որակի մոնիթորինգ և վերապատրաստումներ իրականացնելու նպատակով:

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

- Հարստացնել, պահպանել և զարգացնել Ամերիաբանկի սպասարկման մշակույթը, նպաստել սպասարկման որակի շարունակական բարելավմանը
- Նախաձեռնել, սկսել և իրականացնել տարբեր նախագծեր և աշխատանքներ՝ ուղղված հաճախորդների սպասարկման որակի բարձրացմանը, կիրառվող մեթոդների, հաճախորդների սպասարկման չափանիշների և սպասարկման ընդհանուր սկզբունքների բարելավմանը (մասնավորապես՝ «գաղտնի գնորդ» ծրագրեր, սպասարկման որակի ձեռնարկ, ներքին չափանիշներ և այլն)

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, բողոքող հաճախորդների համար հանդես գալ որպես առաջնային կոնտակտային անձ, համակարգել Բանկի ստորաբաժանումների մակարդակով բողոքների ուսումնասիրության գործընթացը,

քննարկել հնարավոր լուծումները, կազմել պատասխան նամակները, ապահովել հաճախորդների հետ կապը և հետագայում նման բողոքներից խուսափելու նպատակով, ըստ անհրաժեշտության, նախաձեռնել ներքին գործընթացների բարելավումներ

Սպասարկման որակի մոնիթորինգի ծրագրերի կառավարում.

Համակարգել սպասարկման որակի մոնիթորինգի ծրագրերը, այդ թվում մշակել և գրել մեթոդաբանություններ, առաջարկի ներկայացման հրավերներ, համակարգել մրցույթի իրականացման և հաղթողների ընտրության գործընթացը, բանակցել ծրագրի առնչությամբ կնքվող պայմանագրերի պայմանների շուրջ, մշակել Գաղտնի գնորդ ծրագրի մանրամասները, սցենարները, ժամանակացույցը, իրականացնել Գաղտնի գնորդ» ծրագիրն իրականացնող աշխատակիցների վերապատրաստում, վերլուծել ստացված նյութերը, մշակել մանրամասն հաշվետվություններ և առաջարկություններ, ինչպես նաև դրանց հիման վրա սպասարկման որակի բարելավմանն ուղղված գործողությունների ծրագրեր

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

Բանկի մարզային մասնաճյուղերի և գործակալությունների մոնիթորինգ.

- Կանոնավոր այցելություններ իրականացնել բանկի մարզային մասնաճյուղեր և գործակալություններ՝ սպասարկման որակի մոնիթորինգի նպատակով, բացահայտել հաճախորդների սպասարկման թերությունները, դրանց հնարավոր պատճառները, առաջարկել լուծումներ և գործողությունների ծրագրեր՝ դրված նպատակների իրագործման համար, այդ թվում՝ ներկայացնել նախագծեր և առաջարկներ՝ համապատասխան պահանջների, ակնկալվող արդյունքների, ծրագրերի և հետծրագրային աշխատանքների նկարագրությամբ
- Կազմել մոնիթորինգի վերաբերյալ պարբերական հաշվետվություններ՝ ներառելով վիճակագրական և վերլուծությունների տվյալները, բացահայտված ռիսկերը և առաջարկվող լուծումները

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)
- Աշխատաժամանակի մինչև 50%-ը ՀՀ և ԼՂՀ տարածքում գործուղումներին հատկացնելու հնարավորություն
- 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

ՎԱՐՁԱՏՐՈՒԹՅՈՒՆԸ՝ 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 ՆԵՐԿԱՑԱՑՄԱՆ 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 թեսթի, իսկ այնուհետև՝ հարցազրույցի: