SGB Bank SA

Stanowisko **Specjalista ds. Wsparcia i Obsługi Klientów**

Pion/departament **Departament Informatyki - Zespól CallCenter**

Lokalizacja **SGB-Bank S.A. poszukuje do Centrali w Poznaniu**

Główny cel istnienia jednostki

Specjalista wsparcia i obsługi klienta pełni funkcję operatora CallCenter. Odpowiada za wsparcie i obsługę klientów Zrzeszenia SGB w kontakcie telefonicznym w zakresie bankowości elektronicznej, mobilnej, kart płatniczych, mobilnych środków płatniczych (BLIK, GooglePay, ApplePay) i innych cyfrowych produktów bankowych. Odpowiada ponadto za obsługę informacyjną, telefonicznie i innymi kanałami komunikacji, w zakresie oferty produktowej, sieci placówek i bankomatów Zrzeszenia. Realizuje również inne zadania związane z kontaktem banku/zrzeszenia z klientami i potencjalnymi klientami w telefonicznym ruchu przychodzącym i wychodzącym.

Zakres odpowiedzialności

- Wsparcie klientów bankowości elektronicznej w kontakcie telefonicznym i przez pocztę elektroniczną;
- Obsługa telefonicznych zleceń klientów bankowości elektronicznej;
- Wsparcie informacyjne klientów bankowości elektronicznej w zakresie zasad działania, cech produktów i regulacji w zakresie merytorycznym;
- Przyjmowanie, rejestrowanie i obsługa zgłoszeń nieprawidłowości dotyczących kanałów elektronicznych od klientów w kontakcie telefonicznym oraz przez pocztę elektroniczną;
- Obsługa informacyjna w zakresie produktów bankowych w kontakcie telefonicznym – przekazywanie informacji o produktach, zasadach ich działania, wymaganiach;
- Udzielanie informacji o lokalizacji i dostępności placówek i bankomatów zrzeszenia;
- Udział w rozwoju narzędzi wspierających obsługę pracowników Banku;
- Aktywny udział w testach funkcjonalnych bankowości elektronicznej;
- Współuczestniczenie w tworzeniu, rozwoju i aktualizowaniu procedur, specyfikacji wymagań i instrukcji wewnętrznych.

Oczekiwania

- Wykształcenie średnie (wyższe będzie dodatkowym atutem) z zakresu bankowości, finansów;
- Doświadczenie w telefonicznej obsłudze klienta w ruchu przychodzącym - mile widziane przy obsłudze klientów w zakresie bankowym lub finansowym;
- Wiedza z zakresu profesjonalnej obsługi klienta przez telefon oraz wsparciu i rozwiązywaniu problemów klientów;
- Wymagane wysokie umiejętności komunikacyjne, łatwość wysławiania się, zdolności aktywnego słuchania i koncentracji na zrozumieniu rozmówcy;
- Umiejętność szybkiego uczenia się, chęć do rozwoju;
- Sumienność, odpowiedzialność, rzetelność, otwartość;
- Odporność na stres w pracy pod presją;
- Umiejętność i chęć pracy zespołowej.

Informacje dodatkowe

Osoby zainteresowane zapraszamy do wzięcia udziału w rekrutacji i przesłanie swoich dokumentów (szczegółowe zawodowe CV + list motywacyjny) na adres: rekrutacja@sgb.pl W tytule wiadomości prosimy wpisać „NAZWA STANOWISKA I MIEJSCOWOŚĆ". Dziękujemy za wszystkie zgłoszenia. Jednocześnie informujemy, że odpowiemy jedynie na wybrane oferty.