|  |  |
| --- | --- |
| **I. THÔNG TIN CHUNG** | |
| **Chức danh: Chuyên viên QHKH** | **Đơn vị:** |
| **Người đảm nhiệm công việc:** | **Địa điểm làm việc:** |
| **Báo cáo trực tiếp cho: Trưởng phòng/ bộ phận PTKH, Giám đốc/ Phó giám đốc chi nhánh, Khối bán lẻ - Phòng quản lý bán hàng** | |

|  |
| --- |
| **II. MỤC TIÊU CÔNG VIỆC** |
| * Tìm kiếm, mở rộng và gia tăng mới nguồn khách hàng cho Ngân hàng. * Lập kế hoạch chi tiết và thực hiện mở rộng, phát triển mạng lưới khách hàng, đảm bảo chỉ tiêu kinh doanh được giao. * Chăm sóc, hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng. * Phát triển hình ảnh thương hiệu BacABank trong quá trình làm việc với khách hàng. |
|  |
| III. CÁC NHIỆM VỤ CHÍNH |
| 1. Nắm vững sản phẩm các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. 2. Liên tục tìm kiếm khách hàng tiềm năng. 3. Tiếp xúc khách hàng, thúc đẩy việc cung cấp sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng tới khách hàng. 4. Giới thiệu khách hàng sử dụng tất cả các sản phẩm dịch vụ và thực hiện các nghiệp vụ bán hàng khác theo đúng quy trình nghiệp vụ được ngân hàng quy định. 5. Trực tiếp triển khai các sản phẩm dịch vụ/chương trình khuyến mãi, tri ân hàng kỳ của Ngân hàng tại đơn vị kinh doanh. 6. Nắm bắt và đào tạo tại chỗ cho đội ngũ Giao dịch viên, Quỹ, thẩm định … các sản phẩm dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi, tri ân khách hàng đang được Khối Bán lẻ triển khai để cùng phối hợp 7. Thực hiện các công tác chăm sóc khách hàng sau bán hàng tại đơn vị kinh doanh. 8. Thực hiện đẩy đủ chỉ tiêu kinh doanh hàng tháng bao gồm chỉ tiêu cá nhân theo bộ chỉ tiêu KPI được Tổng giáo đốc ban hành theo từng thời kỳ và chỉ tiêu bán hàng chung của đơn vị theo phân bổ của Giám đốc Chi nhánh. 9. Thực hiện các công việc liên quan khác do cán bộ quản lý giao. |
| **IV. CÁC NHIỆM VỤ KHÁC** |
| **Nội dung các nhiệm vụ khác**   * Đánh giá tình hình diễn biến thị trường và địa bàn để tham mưu cho cấp quản lý trực tiếp và Giám đốc Chi nhánh đưa ra giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và có kế hoạch bán hàng phù hợp. * Ghi nhận các phản hồi của khách hàng về sản phẩm dịch vụ, đề xuất lên cấp quản lý trực tiếp, Giám đốc Chi nhánh, Trung tâm dịch vụ khách hàng và Khối Bán lẻ để có biện pháp cải tiến chất lượng sản phẩm dịch vụ hiện có. * Thực hiện các công việc marketing và quan hệ công chúng theo sáng kiến riêng của đơn vị kinh doanh và các công việc khác theo phân công của cấp quản lý trực tiếp và Giám đốc Chi nhánh. |

|  |  |
| --- | --- |
| **V. CÁC MỐI QUAN HỆ CÔNG VIỆC** | |
| **Nội bộ** | **Bên ngoài Ngân hàng** |
| - Báo cáo trực tiếp cho trưởng bộ phận kinh doanh, ban giám đốc, các Khối, phòng, ban Hội sở.  - Các phòng ban trong chi nhánh  - Đồng nghiệp | - Khách hàng  - Các tổ chức tín dụng liên quan  - Các cơ quan, đoàn thể trên địa bàn |

|  |
| --- |
| VI. CÁC YÊU CẦU ĐỐI VỚI VỊ TRÍ CÔNG VIỆC |
| **Học vấn** *(Bằng cấp, các khoá đào tạo):*   * Tốt nghiệp Đại học trở lên các chuyên ngành Marketing, Ngân hàng, Tài chính, Kinh tế, Quản trị kinh doanh hoặc tương đương; * Các khóa đào tạo:   + Tin học: Chứng chỉ B trở lên  + Tiếng Anh: Chứng chỉ C trở lên, hoặc các chứng chỉ tương đương. |
| **Kinh nghiệm:**  -  Có kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh bán lẻ, sản phẩm Ngân hàng, sản phẩm Bảo hiểm…  - Có kinh nghiệm làm việc theo nhóm là một lợi thế. |
| **Kiến thức chuyên môn:**   * Am hiểu về bán hàng; * Am hiểu sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng; * Có khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm và chịu được áp lực công việc cao; * Khả năng giao tiếp, đàm phán, thuyết phục tốt. |
| **Kỹ năng:**  - Có kỹ năng giao tiếp trực tiếp và qua điện thoại tốt  - Kỹ năng xây dựng mối quan hệ  - Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức và thực hiện |
| **Thái độ:**  - Trung thực, cẩn thận, nghiêm túc trong công việc  - Vui vẻ, thân thiện với đồng nghiệp và Khách hàng  - Luôn thể hiện tính chuyên nghiệp trong quá trình làm việc |