**BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

Chức danh: **Cán bộ hỗ trợ khách hàng (CSR)**

Đơn vị: Phòng Khách hàng cá nhân/Phòng giao dịch

Báo cáo cho: Lãnh đạo phòng

**1. Mô tả chung về công việc:**

- Đón tiếp khách hàng tại quầy (sảnh) giao dịch, chỉ dẫn khách hàng giao dịch;

- Nhận biết khách hàng theo các nhóm;

- Hỏi thăm nhu cầu của khách hàng, hướng dẫn hoặc khai báo hộ khách hàng những dịch vụ cơ bản, đơn giản;

- Phân luồng khách hàng, giải phóng nhanh khách hàng, thu thập những phàn nàn, khiếu nại của khách hàng (nếu có);

- Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp và đầy đủ tờ rơi, ấn chỉ.

**2. Các nhiệm vụ và trách nhiệm chủ yếu:**

*2.1. Nhiệm vụ:*

- Đón tiếp khách hàng tại quầy (sảnh) giao dịch, chỉ dẫn, hướng dẫn khách hàng giao dịch:

- Giới thiệu về các dịch vụ ngân hàng hiện có;

- Hướng dẫn khách hàng điền các giấy yêu cầu sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Hướng dẫn khách hàng đến quầy giao dịch hoặc bộ phận QHKH cá nhân để tư vấn và đáp ứng cụ thể nhu cầu cho khách hàng.

- Tiến hành phân luồng khách hàng theo thứ tự trước đảm bảo giải phóng nhanh khách hàng.

- Thu thập những phàn nàn, khiếu nại của khách hàng (nếu có).

- Ghi chép và thống kê số lượng khách hàng phát sinh trong ngày (số lượng khách hàng mới, số lượng dịch vụ khách hàng hay sử dụng…). Phối hợp với các bộ phận khác trong việc phân tích đánh giá phân đoạn khách hàng của BIDV.

- Đảm bảo các tủ, bàn đựng tờ rơi, ấn chỉ phục vụ khách hàng tại sảnh tầng 1 được gọn gàng, ngăn nắp và đầy đủ tờ rơi, ấn chỉ.

*2.2. Trách nhiệm chủ yếu:*

- Đảm bảo sảnh giao dịch của ngân hàng không bị ùn tắc, khách hàng luôn được chỉ dẫn tận tình đến đúng các vị trí mà khách hàng cần giao dịch.

- Hướng dẫn những dịch vụ cơ bản, đơn giản đối với khách hàng, không tiến hành tư vấn sâu về sản phẩm hoặc không hỏi sâu về các vấn đề của khách hàng, cần phải nhận biết được vấn đề yêu cầu khách hàng để chuyển đến bộ phận liên quan ngay.

**3. Quyền lợi:**

- Được hưởng lương hàng tháng theo quy định của Ngân hàng;

- Được tham gia các khóa đào tạo cơ bản, định kỳ về kiến thức sản phẩm ngân hàng, kỹ năng bán hàng và chăm sóc khách hàng;

- Được làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, năng động, có cơ hội nâng cao khả năng giao tiếp, mở rộng mối quan hệ xã hội.

**4. Mối quan hệ công tác với các đơn vị, cá nhân liên quan :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mối quan hệ** | **Mục tiêu** |
| ***4.1. Bên trong :*** | |
| - Quan hệ với đồng nghiệp trong Phòng/Tổ/Bộ phận | - Trao đổi nghiệp vụ, công việc;  - Hỗ trợ, phối kết hợp lẫn nhau cùng thực hiện công việc;  - Đoàn kết xây dựng tập thể vững mạnh; |
| - Quan hệ với Lãnh đạo Phòng | - Tuân thủ, phục tùng các ý kiến chỉ đạo;  - Tham mưu, đề xuất xử lý công việc; |
| - Quan hệ với các Phòng/Tổ/Bộ phận nghiệp vụ khác trong đơn vị | - Trao đổi nghiệp vụ, công việc;  - Hỗ trợ, phối kết hợp lẫn nhau cùng thực hiện công việc theo quy trình tác nghiệp và quy định của BIDV; |
| ***4.2. Bên ngoài :*** | |
| - Các Tổ chức, cá nhân có mối quan hệ công tác | - Tôn trọng, đúng mực và hợp tác nhằm xử lý tốt công việc phát sinh; |

**5. Các yêu cầu:**

***5.1 Giáo dục* *(Bằng cấp)*:**

- Có trình độ cao đẳng trở lên (chuyên ngành kinh tế, tài chính, ngân hàng).

- Ngoại ngữ: Tiếng Anh trình độ B và tương đương trở lên.

***5.2 Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng:***

- Có kiến thức, hiểu biết cơ bản về hoạt động, tổ chức của BIDV.

- Cơ bản nắm được được cơ chế, quy chế, quy trình, quy định của Nhà nước, ngành, BIDV về hoạt động ngân hàng. Nắm được cơ bản các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng và các chức năng nhiệm vụ của các phòng ban thuộc chi nhánh nhằm tư vấn đúng cho khách hàng.

- Có kiến thức cơ bản về luật pháp.

- Có kỹ năng giao tiếp tốt: thân thiện, cởi mở, nhanh nhẹn, luôn tươi cười, giao tiếp tốt, ngoại hình khá.

- Có kỹ năng giải quyết vấn đề.

***5.3 Kinh nghiệm:***  **Ưu tiên người có kinh nghiệm**.

***5.4 Tư duy, phẩm chất cá nhân:***

- Tư duy: có khả năng phân tích vấn đề.

- Trung thực; cẩn mật; khách quan

***5.5 Các yêu cầu khác:***

- Nhanh nhẹn, linh hoạt trong xử lý tình huống; Có khả năng làm việc độc lập .

- Sức khoẻ tốt; chịu được áp lực công việc.

**5. Điều kiện làm việc:**

- Thời gian làm việc: Toàn thời gian.

- Được bố trí địa điểm, các trang thiết bị phục vụ công tác (bàn, máy tính cá nhân,... ) theo chính sách và quy định chung của Ngân hàng;