

Imaš odlično izdelane komunikacijske veščine in uživaš v stalnem stiku s strankami?  
Te zanima bančno poslovanje in si proaktiven/-a in učinkovit/-a?

#verjemi vase in se pridruži naši ekipi na delovnem mestu:

## SODELAVEC V SKUPINI PODPORA STRANKAM (m/ž)

### Opis dela:

#### Telefonsko in elektronsko svetovanje strankam:

- pridobivanje novih strank (klicne in mailing akcije) in svetovanje strankam o celotni ponudbi banke
- prescoring in drugi vhodni klici, trženje in drugi izhodni klici
- svetovanje in prodaja (varčevanja, TRR) za fizične osebe
- posredovanje potencialnih strank na druge sodelavce in organizacijske enote, skladno s poslovno politiko banke
- pomoč pri elektronskem bančništvu in izvajanje telefonskega bančništva
- izdelava ponudb, pogodb, potrdil o varčevalnih produktih ter tiskanje in pošiljanje drugih dopisov
- sodelovanje s svetovalci v poslovnih enotah
- skrb za poštni predal [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si) in sporočila prispela preko elektronske banke (podajanje odgovorov na vprašanja, posredovanje elektronske pošte odgovorni osebi...)
- razna administrativna dela
- kontakt s stranko v primeru neizvedenih plačil (sodelovanje s plačilnim prometom)
- izvajanje sprememb, prispelih preko elektronske banke, skladno s pooblastili
- pomoč pri optimizaciji komercialnega dela in podpornih procesov
- šolanje in prenos znanja na ostale sodelavce

#### Help desk:

- pomoč strankam pri uporabi elektronskega bančništva
- izvajanje sprememb prispelih preko elektronske banke, skladno s pooblastili
- skrb za sporočila prispela preko elektronske banke (Net.stik, Halcom)
- administracija s sistemi elektronskega bančništva
- upravljanje s certifikatnim sistemom
- podpora svetovalcem pri poslovanju z elektronsko banko
- skrb za delovne procese na področju elektronskega in telefonskega bančništva

#### Reklamacije:

- reševanje finančnih in nefinančnih reklamacij
- usklajevanje in koordinacija aktivnosti z ostalimi organizacijskimi enotami za reševanje reklamacij
- blokade in deblokade TRR, ter zaprtje kartic po navodilu pravnega sektorja
- sodelovanje v postopku opominjanja
- skrb za delovne procese na področju reklamacij
  
- razna administrativna dela
- šolanje in prenos znanja na ostale sodelavce

### Potrebuješ:

- vsaj V. stopnjo izobrazbe ustrezne smeri,
- vsaj 1 leto delovnih izkušenj na primerljivem delovnem mestu,
- delovne izkušnje iz klicnega centra ali drugačnega neposrednega stika s strankami bodo vaša konkurenčna prednost,

- odlične komunikacijske sposobnosti (ustna in pisna komunikacija),
- poznavanje digitalnih komunikacijskih kanalov,
- dobro znanje angleškega jezika,
- usmerjenost k vrednotam banke Sparkasse, ki so: zaupanje, profesionalnost, ustvarjalnost, srčnost in ekološka odgovornost,
- pogoj za zaposlitev je predloženo potrdilo o nekaznovanosti in potrdilo, da oseba ni v kazenskem postopku.

### Nudimo:

- delovno razmerje za nedoločen čas, s 3-mesečno poskusno dobo,
- delo v mednarodnem bančnem okolju in mladem dinamičnem kolektivu,
- pridobivanje novih znanj in izkušenj,
- odgovornost za zdravje pri delu (različne aktivnosti, izobraževanja, ponudba za zaposlene).

Vabimo vas, da svoja motivacijska pisma z življenjepisom pošljete do vključno 15.09.2019 na elektronsko pošto [zaposlitev@sparkasse.si](mailto:zaposlitev@sparkasse.si). Informacij po telefonu ne posredujemo.