

Banka Për Biznes, Zyra Qendrore në Prishtinë shpall konkurs për pozitën:

## KONKURS

### **Menaxher i Sektorit për kujdes ndaj klientit (m/f)**

#### **Kualifikimet:**

- Kualifikim universitar;
- Së paku 3 vite përvojë menaxheriale;
- Aftësi të shkëlqyeshme të komunikimit, prezantimit dhe shitjes;
- Aftësi të shkëlqyeshme analitike dhe inovative;
- Nivel i avancuar i Gjuhës Angleze

#### **Përgjegjësitë:**

- Monitoron punën në Qendrën e Thirrjeve dhe përpilon standarde për një shërbim të mirëfilltë ofruar klientëve;
- Kryen vizita të rregullta nëpër degë, kontrollon mbarëvajtjen e punës dhe mbikëqyrë që stafi plotëson kushtet dhe standardet për një shërbim të mirëfilltë për klientë si: mikpritja dhe qasja e stafit me klientë; pastërtia në degë; bashkëpunimi i stafit; respektimi i kodit të veshjes nga stafi; hapja e kutisë së sugjerimeve;
- Kryen takime sy më sy me stafin në degë në lidhje me mbarëvajtjen e punës në degë me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efijencës në punë;
- Inicion trajnime të vazhdueshme për stafin me qëllim të ofrimit të një shërbimi sa më cilësor tek klientët dhe vetëdijesimin e stafit mbi rëndësinë dhe peshën e klientit;
- Përpilon proceset e brendshme mbi trajtimin e ankesave/rekomandimeve të klientëve duke u mbështetur në "Rregulloren e Brendshme të Trajtimit të Ankesave" të BQK-së;
- Përpilon, zbaton dhe përcakton standardet mbi mënyrën e komunikimit me klient duke ofruar shërbim të saktë, të shpejtë dhe cilësor;
- Pranon ankesat e klientëve, dhe bënë përcjelljen dhe zgjedhjen e tyre konform rregullave dhe afateve kohore të përcaktuara nga BQK apo ndonjë rregullator tjetër;
- Përgatit raportet dhe analizat lidhur me propozimet mbi rregullimin e proceseve të brendshme, produkteve dhe shërbimeve;
- Raporton tek BQK konform standardeve të përcaktuara nga rregullatori i jashtëm i BQK-së;
- Monitoron stafin në degë përmes Qendrës së Monitorimit dhe kontaktimit direkt me stafin në rastet kur stafi nuk punon konform standardeve/rregullave të punës.

#### **Procedura e aplikimit:**

Plotësoni formularin për aplikim i cili gjendet në këtë link: <https://www.bpbbank.com/forma-e-aplikimit-per-punesim/>

Pas seleksionimit të dokumentacionit do të ftohen vetëm kandidatët të cilët do të hyjnë në listën e ngushtë.

Afati i aplikimit është deri me datë: **26.02.2019.**