

YÊU CẦU CHI TIẾT CỦA CÁC CHỨC DANH

Vị trí: GIÁM ĐỐC QUAN HỆ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CAO CẤP (SRM - CB)

<ul style="list-style-type: none"> - Phát triển khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận nhu cầu, tư vấn và hướng dẫn khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ ACB. - Là đầu mối hướng dẫn khách hàng thực hiện các giao dịch hoặc hướng dẫn khách hàng tiếp xúc các chức danh khác để thực hiện giao dịch tại KPP. - Khai thác hiệu quả nguồn dữ liệu sẵn có của ACB. - Bán chéo sản phẩm, dịch vụ KHDN theo quy định. - Bán chéo sản phẩm: phát triển khách hàng ACB mở tài khoản GDCK mới tại ACBS. - Chăm sóc khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> - Chăm sóc khách hàng theo quy định của Khối KHCN, nhắc nợ / thúc nợ không để bị trễ hạn. - Tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng những khó khăn vướng mắc khách hàng gặp phải. - Cung cấp thông tin sản phẩm (dịch vụ) ACB mà khách hàng quan tâm. - Cung cấp thông tin sản phẩm (dịch vụ) ACB mới đến khách hàng. - Đối tượng khách hàng được quản lý: Khách hàng mới do PFC phát triển, khách hàng hiện tại và khách hàng cũ do Trưởng đơn vị phân công quản lý. - Tổ chức quản lý hoạt động bán hàng KHCN tại KPP: <ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức và quản lý công tác bán hàng tại KPP đúng theo quy định, chính sách của Khối KHCN - Đối tượng khách hàng được quản lý: <ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng mới do PFC phát triển. - Khách hàng hiện tại và khách hàng cũ do Trưởng đơn vị phân công quản lý. - Thẩm định và đề xuất cấp tín dụng cho KHCN trong phạm vi được phân công. - Kiểm nhiệm các chức danh khác theo quy định để bán chéo sản phẩm: <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện kiểm nhiệm chức danh RA bán chéo các sản phẩm KHDN trong trường hợp KPP không có chức danh RA (tỷ lệ bán chéo sản phẩm KHDN tối thiểu 5% - tối đa 20%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Học vấn: Tốt nghiệp Đại học trở lên các chuyên ngành kinh tế, quản trị kinh doanh, marketing, tài chính, ngân hàng. 2. Ngoại ngữ: Tiếng Anh trình độ B trở lên 3. Có kiến thức về môi trường kinh doanh ngân hàng Việt Nam, hoạt động và các sản phẩm dịch vụ của ACB. 4. Kỹ năng bán hàng, giao tiếp, thuyết phục, thương lượng, đàm phán tốt. 5. Khả năng làm việc độc lập, chịu áp lực cao. 6. Có mối quan hệ rộng nhằm phục vụ công việc. 7. Khả năng quản lý nhân sự và công việc 8. Khả năng lập kế hoạch và tổ chức công việc. 9. Tối thiểu 1 năm kinh nghiệm tại vị trí PFC-2; hoặc tối thiểu 02 năm kinh nghiệm ở vị trí bán hàng và tối thiểu 01 năm kinh nghiệm ở vị trí quản lý.
--	---

<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện công việc lập tờ trình của chức danh CSR theo phạm vi được phân công trong trường hợp KPP không có chức danh CSR do vắng mặt. - Phối hợp cùng chức danh RA trả lời điện thoại của khách hàng liên quan đến đặc tính sản phẩm trong trường hợp KPP chưa có chức danh hành chánh. - Đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới: <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn. Đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng cho nhân viên PFC mới. - Hỗ trợ PFC tiếp xúc và tư vấn khách hàng trong các trường hợp khó. 	
---	--