|  |  |
| --- | --- |
| **BIDV moi1.jpg** |  **NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM** **CHI NHÁNH YÊN BÁI** |

### BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC

* **Vị trí: Công tác viên hỗ trợ khách hàng.**
* **Đơn vị: Phòng khách hàng cá nhân**
* **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 khác hàng những dịch vụ cơ bản, đơn giản;
* Phân luồng khách hàng, giải phóng nhanh khách hàng, thu nhập những phàn nàn, khiếu nại của khách hàng (nếu có);
* Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp và đầy đủ tờ rơi, ấn chỉ.
1. **Các nhiệm vụ và trách nhiệm chủ yếu:**
	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 sử dụng, trải nghiệm dịch ngân hàng tại khu trải nghiệm ngân hàng hiện đại (Ezone Bank).
* 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 nhập 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 cán 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.
	1. *Trách nhiệm chủ yếu:*
* Đảm bảo sảng 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 gian đối với khách hàng, không tiến hành tư vấn sâu về sản phầm hoặc không hỏi sâu về các vấn đề của khách hàng, cần phải nhận biết được vấn đề yếu cầu khách hàng để chuyển đến bộ phận liên quan ngay.
1. **Trách nhiệm và quyền lợi:**
	1. **Trách nhiệm:**
* Tuân thủ sự phân công, chỉ đạo của Trưởng/Phó Phòng, Ban Giám đốc Chi nhánh.
* Tuân thủ các quy định phát luật, của ngành, quy trình, quy định, Nội quy lao động và Quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp của BIDV trong quá trình thực hiện công việc.
* Hoàn thành nhiệm vụ được giao đảm bảo về mặt tiến độ và chất lượng.
	1. **Quyền lơi:**
* Được hưởng lương hàng tháng theo hợp đồng lao động đã ký kết;
* Được làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, năng động, có cơ hội nâng cao khả năng giao tiếp, mở rồng mối quan hệ xã hội.
	1. **Cam kết của CTV:**
* Không được trực tiếp tham gia vào khâu tiềm ẩn nhiều rủi ro trong quy trình cùng cấp sản phẩm, dịch vụ trực tiếp đến khách hàng như: thay mặt khách hàng nhận thẻ và trả thẻ cho khách hàng; nhận và bàn giao hồ sơ tài sản đảm bảo, hồ sơ công chứng;…
* Không được thu tiền trực tiếp từ khách hàng trong bất kỳ trường hợp nào;
* Không có thẩm quyền và không được phép truy cập thông tin khách hàng trên phần mềm ứng dụng của BIDV;
* Cam kết bảo mật, không được tiết lộ và bán thông tin của khách hàng, ngân hàng cho bất kỳ bên thư ba nào trong quá trình làm cộng tác viên và sau khi chấm dứt Hợp đồng lao động.
* Cam kết chịu mọi hình thức kỷ luật lao đông, bồi thường trách nhiệm vật chất theo quy định của BIDV và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu vi phạm bất cứ cam kết, nội dung đã thỏa thuận trong Hợp đồng lao động.
1. **Các Yêu cầu:**
	1. **Giáo dục (Bằng cấp):**
* Tốt nghiệp Cao đẳng trở lên.
* Trình độ tin học: Thành thạo tin học văn phòng.
	1. **Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng:**
* Có kiến thức, hiểu biết về kinh tế xã hội.
* Có hiểu biết về các sản phẩm, dịch vụ, các nghiệp vụ kinh doanh của Ngân hàng thương mại.
* Có kiến thức cơ bản về luật pháp.
* Có kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng, ngoại hình ưu nhìn.
	1. **Tư duy, phẩm chất cá nhân:**
* Trung thực, cẩn thận, ham học hỏi.
* Nhiệt tình, năng động, giao tiếp tốt.
* Ý thức tổ chức kỷ luật cao.
* Nhanh nhẹn, có sức khỏe tốt.
1. **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, ghê, máy tính cá nhân,…)