**PHỤ LỤC 1: MÔ TẢ CÔNG VIỆC - YÊU CẦU TUYỂN DỤNG**

**I. Tiêu chuẩn chung:**

* Tuổi đời không quá 35;
* Có đủ sức khoẻ để đảm nhiệm công tác, không có dị tật, không mắc bệnh xã hội;
* Có phẩm chất đạo đức tốt, không có tiền án, tiền sự;
* Thành thạo tin học Văn phòng (Word, Excel, Powerpoint).

**II. Yêu cầu riêng**: Ngoài các yêu cầu chung, thí sinh phải đáp ứng được các yêu cầu riêng đối với vị trí dự tuyển. Cụ thể:

| **TT** | **Vị trí dự tuyển** | **Mã công việc** | **Số chỉ tiêu** | **Yêu cầu riêng** | **Mô tả công việc** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | *Chuyên viên tư vấn viên Inbound (hưởng lương cấp 5)* | **CV TVV IB** | **08** | **1. Giáo dục**:  - Trình độ chuyên môn: Tốt nghiệp đại học trở lên, hệ chính quy, tập trung, dài hạn tại các trường đại học công lập trong nước, chuyên ngành đào tạo phù hợp (kinh tế, tài chính ngân hàng, Marketing…) đảm bảo điểm trung bình chung học tập từ 6,5 trở lên hoặc 2,5 trở lên (đối với thang điểm 4), không bao gồm trường hợp tốt nghiệp đại học theo hình thức học liên thông lên Đại học. Trong đó, đối với trường hợp tốt nghiệp thạc sỹ, đại học văn bằng 2 thì bằng đại học thứ nhất phải là đại học công lập, hệ chính quy. Ứng viên tốt nghiệp trường Đại học nước ngoài, Đại học liên kết: tốt nghiệp đại học trở lên.   * Trình độ ngoại ngữ: Tiếng Anh TOEIC 450/TOEFL PBT 450/ TOEFL CBT 133/ TOEFL iBT 45/IELTS 4.5/B1 khung châu Âu trở lên.   **2. Kiến thức, kỹ năng:**   * Am hiểu về các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng và các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng; có khả năng tư vấn chuyên sâu về sản phẩm dịch vụ ngân hàng. * Khả năng nắm bắt vấn đề nhanh và xử lý tình huống khéo léo, linh hoạt. * Có kỹ năng trình bày (nói và viết) tốt. * Có giọng nói tốt, phát âm chuẩn. * Có kỹ năng quản lý công việc tốt, có khả năng làm việc dưới áp lực cao. * Có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm   **3. Tư duy, phẩm chất cá nhân:**   * Tư duy: Logic, chính xác, có khả năng phân tích, tổng hợp vấn đề. * Phẩm chất cá nhân: Trung thực, cẩn thận, khách quan, có tinh thần đoàn kết, phối hợp.   **4. Kinh nghiệm:**  **-** Đối với ứng viên ngoài hệ thống BIDV: có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng tối thiểu 06 tháng.  - Đối với ứng viên nội bộ: Có kinh nghiệm làm việc tối thiểu 01 năm chính thức tại các vị trí thường xuyên tiếp xúc, giao dịch với khách hàng (chuyên viên phòng GDKHCN, phòng GDKHDN, phòng KHCN, phòng KHDN, các phòng giao dịch…). | * Tiếp nhận và xử lý 24/07 các yêu cầu của khách hàng (ưu tiên đối với nhóm khách hàng quan trọng) về các sản phẩm, dịch vụ của BIDV qua các kênh thoại, email, chat, mạng xã hội…; * Chủ động cập nhật thông tin phục vụ công tác hỗ trợ và chăm sóc khách hàng qua các kênh phân phối hệ thống Contact Center; * Trực tiếp tư vấn/ bán chéo sản phẩm dịch vụ của BIDV; * Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng qua các kênh thoại, email, chat, mạng xã hội…(ưu tiên đối với nhóm khách hàng quan trọng). |