



Бос жұмыс орны 26.02.2021 бастап 26.03.2021 дейін жарамды

**Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)
Административный супервайзер Call center**

Топ-менеджмент / Топ-менеджмент

Кәсіпорын: Товарищество с ограниченной ответственностью
"Микрофинансовая организация "KMF (КМФ)"
Еңбекақы: 250 000 бастап 300 000 тенгеге дейін
Толық жұмыс күні, турақты жұмыс, еңбек жағдайы калыпты

**Бос жұмыс орын
туралы ақпараттар**

Аймақ Алматы қ. / Медеу ауданы

Жұмыс орны ул.Назарбаева 50

Лауазымдық міндеті **Обязанности:**

- Формировать отчётность по работе Контакт-центра, с предоставлением результатов Менеджеру отдела для дальнейшей оценки KPI.
- Контролировать работу старших операторов всех групп (исключая верификацию) по поиску не контактных клиентов во взыскании; отработки контрольных прослушиваний, контрольной проверке чатов и своевременного еженедельного внесения результатов, согласно выставленных планов, в журнал взаимодействия с оценкой качества сервиса, методистом и бизнес тренером.
- Контролировать исполнение старшими операторами рекомендаций оценки качества сервиса по прослушке;
- Взаимодействовать с сервис-деском, по техническим сбоям и ТЗ и информирует Менеджера отдела для дальнейшего анализа причин тех. сбоев;
- Информировать Методиста об ограничениях и снятиях ограничений в работе ПО, с целью дальнейшего предоставления методистом стандартных фраз операторам Контакт-центра.
- Планировать графики проведения обучения операторов Контакт-центра, с целью обеспечения бесперебойной работы всех линий обслуживания клиентов;
- Инициировать и реализовывать меры по повышению качества работы операторов с целью сокращения уровня потерянных звонков, увеличения обслуженных звонков по первому обращению, повышения качества взыскания и обеспечения должного уровня возврата, проведению качественных опросов и консультаций в соц. сетях и чате;
- проводит необходимые расчеты для итогов подсчёт мотивации по всем группам (исключая группу верификации) и предоставлять предложения для изменения системы мотивации с целью повышения эффективности операторов и повышения качества сервиса;

Требования:

- высшее образование;
- опыт работы: не менее 1 года: направление - исследования/анализ/планирование/юридические услуги;
- грамотную и четкую речь, с хорошей дикцией;
- эмоциональная устойчивость;
- аналитическое мышление
- коммуникабельность;
- умение грамотно излагать свою мысль
- казахский, русский, желательно английский языки;
- отличное знание ПК, excel, высокая скорость печати.

Условия:

- Дружная профессиональная команда
- Пятидневная рабочая неделя;
- Социальный пакет: 13 -я заработная плата, 2 Day off (дополнительные дни отдыха); возмещение расходов сотруднику на :спорт, медицинское страхование, личное развитие, развитие детей, аренду жилья и другое.
- Отпуск 26 календарных дней
- Корпоративные мероприятия;
- Оформление в соответствии с ТК РК.

Бос жұмыс орындар 1
саны

Жұмыс іздеушіге талаптар

Мамандық бойынша 1 жыл
отілі

Кәсіби дағдылар высокие коммуникативные навыки (умение интервьюировать/ опыт в общении с сотрудниками или клиентами);

Білім деңгейі жоғары

Жеке қасиеті Командада жұмыс істей білу;
Аналитикалық ойлау;

Кәсіпорын туралы ақпараттар

Қызметкерлер саны 2100

Кәсіпорын туралы ақпарат КМФ является лидером в сфере микрофинансирования как в Казахстане так и в Центральной Азии. Более 24 лет успешной работы, штат сотрудников более 2100 человек, широкая филиальная сеть по Казахстану. не только в крупных городах, но и в отдаленных сельских регионах Казахстана. В компании действуют кредитные продукты, направленные на поддержку предпринимательства, рост благосостояния населения и развитие сельского хозяйства.

Байланыстағы тұлға Калибаева Лаура Тулегеновна

Кәсіпорынның аймағы Алматы қ. / Алматы қ.

Кәсіпорынның мекен-жайы Нурсултан Назарбаев Данғылы 50