

enбек



Вакансия действительна с 26.02.2021 по 26.03.2021

**Руководитель (управляющий) Call-центра
Административный супервайзер Call center**

Топ-менеджмент / Топ-менеджмент

Предприятие: Товарищество с ограниченной ответственностью
"Микрофинансовая организация "KMF (КМФ)"

Оплата труда: от 250 000 до 300 000 тенге

Полный рабочий день, постоянная работа, нормальные условия
труда

Информация о вакансии

Регион г. Алматы / Медеуский район
Место работы ул.Назарбаева 50

Должностные обязанности 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.

Количество вакансий 1

Требования к соискателю

Стаж по специальности 1 год
Профессиональные навыки высокие коммуникативные навыки (умение интервьюировать/ опыт в общении с сотрудниками или клиентами);
Уровень образования высшее
Личные качества Умение работать в команде;
Аналитическое мышление;

Информация о предприятии

Количество работников 2100

Сведения о предприятии 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.

Контактное лицо Калибаева Лаура Тулегеновна
Регион предприятия г. Алматы / г. Алматы
Адрес предприятия Нұрсұлтан Назарбаев Даңғылы 50