

## Specjalista ds. monitoringu rozmów

### Departament Jakości

Miejsce pracy: Warszawa, Nr oferty: Cen/533/2018

Bank Pekao S.A. jest jednym z największych banków w Polsce. Możesz pracować z wysokiej klasy ekspertami, rozwijać swoje umiejętności, zyskać dostęp do bogatej oferty szkoleniowej i programów rozwojowych. Teraz otwierają się przed Tobą nowe możliwości.

#### Zadania:

- Monitoring rozmów telefonicznych wykonywanych na nagrywanych aparatach telefonicznych przez pracowników oddziałów z Klientami, w zakresie poprawności i zgodności z regulacjami bankowymi
- Weryfikacja i analiza telefonicznych zleceń składanych Klientów pracownikom oddziałów (szczególnie zleceń dot. produktów inwestycyjnych)
- Monitoring pracowników oddziałów w zakresie prawidłowości pracy
- Wsparcie oddziałów w zakresie realizacji procesów kontroli zleceń telefonicznych (np. w ramach kontroli funkcjonalnej)
- Wsparcie pracowników oddziałów w rozwoju kompetencji w obszarze skutecznej i prawidłowej komunikacji telefonicznej dot. oferowania produktów bankowych (w szczególności produktów inwestycyjnych).

#### Korzyści:

- Pełna wyzwania praca w organizacji finansowej będącej liderem bankowości w Polsce
- Możliwość dalszego rozwoju zawodowego i poszerzania wiedzy
- System szkoleń i programów rozwojowych
- Stabilne zatrudnienie na pełen etat i atrakcyjny pakiet świadczeń

#### Oczekiwania:

- Wykształcenie wyższe, preferowane kierunki: ekonomiczne, techniczne
- Min. 2 letnie doświadczenie w tel. obsłudze Klientów
- Wykształcenie wyższe, preferowane kierunki: ekonomiczne, prawnicze
- Znajomość produktów inwestycyjnych
- Łatwość uczenia się
- Znajomość pakietu MS Office na dobrym poziomie
- Znajomość języka angielskiego na poziomie B2
- Skuteczne działanie w sytuacjach nowych i trudnych
- Umiejętność pracy pod presją czasu

Czas rozpoczęcia pracy: **od zaraz**

Osoby zainteresowane prosimy o przesłanie CV na adres: [rekrutacja@pekao.com.pl](mailto:rekrutacja@pekao.com.pl)

W tytule maila należy wpisać: **Cen/533/2018**

Skontaktujemy się wyłącznie z wybranymi kandydatami.