

Specjalista ds. retencji klientów

Biuro Zarządzania Segmentem Klientów Detalicznych

Miejsce pracy: Warszawa, Nr oferty: Cen/247/2018

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:

- Wypracowywanie i realizacja strategii biznesowej w ramach programów retencyjnych (proaktywnych i reaktywnych)
- Działania zwiększające wzrost satysfakcji i lojalności klientów
- Inicjacja, nadzór i koordynacja działań w ramach programów retencyjnych w różnych kanałach komunikacji (m.in. w Contact Center)
- Identyfikacja najlepszych praktyk rynkowych w obszarze budowania lojalności klientów
- Systematyczna analiza i ocena wyników działań retencyjnych
- Rozwój narzędzi CRM operacyjnego wspierających proces retencji klientów

Korzyści:

- Pełna wyzwania praca w organizacji finansowej będącej liderem bankowości w Polsce
- Możliwość dalszego rozwoju zawodowego i poszerzania wiedzy
- Praca z ekspertami – pasjonatami w swojej dziedzinie
- System szkoleń i programów rozwojowych
- Stabilne zatrudnienie i atrakcyjny pakiet świadczeń socjalnych

Oczekiwania:

- Wykształcenie wyższe
- Doświadczenie na podobnym stanowisku 2-5 lat
- Wiedza z zakresu opracowywania modeli zachowań Klienta, segmentacji Klientów, skłonności zakupowych oraz modeli przewidujących rezygnację z usług Banku
- Doświadczenie w obsłudze klientów detalicznych
- Umiejętność tworzenia baz danych, analizy i interpretacji danych
- Umiejętność pracy w zespole i orientacji na klienta
- Proaktywna postawa i zaangażowanie
- Znajomość zagadnień i trendów Customer Experience
- Znajomość języka angielskiego na poziomie B2
- Znajomość pakietu MS Office

Czas rozpoczęcia pracy: **od zaraz**

Osoby zainteresowane prosimy o przesłanie CV na adres: rekrutacja@pekao.com.pl

W tytule maila należy wpisać: **Cen/247/2018**

Skontaktujemy się wyłącznie z wybranymi kandydatami