

BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chức danh: Quản lý nhóm Chăm sóc Khách hàng (Velvet Account Head)

I. Mô tả công việc

- Tuyển dụng, huấn luyện, quản lý các Chuyên viên Chăm sóc Khách hàng do mình phụ trách.
- Theo dõi, phân tích, đôn đốc, động viên để nhóm đạt được các chỉ tiêu đề ra.
- Gắn kết và hỗ trợ các thành viên trong nhóm để cả nhóm có thể đạt được chỉ tiêu.
- Tiếp xúc trực tiếp với Khách hàng, xử lý các tình huống phức tạp mà Chuyên viên Chăm sóc khách hàng chưa thực hiện được.
- Lập kế hoạch và phân bổ danh sách Khách hàng cần chăm sóc định kỳ.
- Đảm bảo Chuyên viên Chăm sóc Khách hàng thực hiện tốt các yêu cầu sau:
 - Chăm sóc Khách hàng đã mua hợp đồng bảo hiểm và đã qua thời gian cân nhắc 21 ngày thông qua các cuộc điện thoại, email, tin nhắn, Zalo...
 - Thông báo kỳ phí đến hạn và thuyết phục Khách hàng nộp phí để duy trì hiệu lực hợp đồng.
 - Phối hợp với Tư vấn Tài chính/Chuyên viên Tư vấn bảo hiểm từ các kênh sales để tiến hành thu phí Khách hàng đúng hạn.
 - Giải đáp các thắc mắc của Khách hàng liên quan đến sản phẩm bảo hiểm, quyền lợi trong hợp đồng của Khách hàng, các quy trình Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm và Thay đổi hợp đồng.
 - Giải quyết hoặc ghi nhận các vấn đề và khiếu nại của Khách hàng để đảm bảo độ hài lòng, tin cậy của Khách hàng.
 - Hỗ trợ và hướng dẫn Khách hàng nộp phí bảo hiểm (Không bao gồm việc thu phí bảo hiểm từ Khách hàng).
 - Hỗ trợ, tư vấn và giải đáp các thắc mắc của Khách hàng liên quan đến Hợp Đồng Bảo Hiểm.
 - Thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm theo quy định tại các thông báo, quyết định có liên quan do Công Ty ban hành theo từng thời điểm.

II. Yêu cầu ứng viên

- Trình độ: Tốt nghiệp Đại học.
- Có kỹ năng giao tiếp tốt.

- Có thể ra quyết định trong các tình huống.
- Nhiệt tình, năng động, độc lập, nhạy bén.
- Ưu tiên có kinh nghiệm trong lĩnh vực sale hoặc Dịch vụ Khách hàng/Chăm sóc Khách hàng ít nhất 2 năm.
- Có kinh nghiệm quản lý nhóm sẽ là một lợi thế.
- Thành thạo tin học văn phòng.

III. Quyền lợi ứng viên

Quản lý nhóm Chăm sóc khách hàng sẽ được hưởng các mức thù lao, hỗ trợ do Sun Life Việt Nam thông báo theo từng thời điểm. Thù lao và các khoản thưởng sẽ dựa trên kết quả đạt được so với chỉ tiêu được giao. Ngoài ra Quản lý nhóm Chăm sóc Khách hàng sẽ được hưởng bảo hiểm y tế (khám chữa bệnh) và khám sức khỏe định kỳ mỗi năm.