**银行客服介绍**

**一、岗位分类:**

1. **信用卡账单分期业务电话外呼专员**
2. **信用卡升级业务电话外呼行销专员**
3. **信用卡非金融业务电话外呼行销专员**

**二、岗位职责介绍**

**1、信用卡账单分期业务电话外呼行销专员岗位职责：**

<1>、通过培训了解并掌握信用卡分期业务知识（此业务是帮助信用卡客服办理分期还款业务，缓解客户还款压力）**；**
<2>.运用专业知识通过外呼方式为客户办理信用卡账单分期相关业务；

<3>.每日根据通话标准要求高效、准确的完成通话指标；

<4>.根据项目组安排，积极参加业务培训及考核，不断提升业能力；

<5>.准确无误的解答处理客户对业务问题的相关咨询，保证话务过程合乎规范要求；

<6>.详细记录、统计拨打指标结果，分析、发现、改善所发现的问题，持续进步；

<7>.严格执行公司制定的各项业务流程，提升客户满意度。

**2、信用卡升级业务电话外呼行销专员岗位职责：**

<1>、通过培训了解并掌握信用卡升级业务知识（此业务是为客户办理信用卡级别升级，提升客户信用额度，促进消费）**；**
<2>.运用专业知识通过外呼方式为客户办理信用卡升级相关业务；

<3>.每日根据通话标准要求高效、准确的完成通话指标；

<4>.根据项目组安排，积极参加业务培训及考核，不断提升业能力；

<5>.准确无误的解答处理客户对业务问题的相关咨询，保证话务过程合乎规范要求；

<6>.详细记录、统计拨打指标结果，分析、发现、改善所发现的问题，持续进步；

<7>.严格执行公司制定的各项业务流程，提升客户满意度。

**3、信用卡非金融业务电话外呼行销专员岗位职责：**

<1>、通过培训了解并掌握信用卡非金融业务内容和相关知识（此业务是向客户介绍银行非金融产品，客户购买后可享受免息的相关优惠政策等）**；**
<2>.运用专业知识通过外呼方式为客户办理信用卡非金融相关业务；

<3>.每日根据通话标准要求高效准确的完成通话指标；

<4>.根据项目组安排，积极参加业务培训及考核，不断提升业能力；

<5>.准确无误的解答处理客户对业务问题的相关咨询，保证话务过程合乎规范要求；

<6>.详细记录、统计拨打指标结果，分析、发现、改善所发现的问题，持续进步；

<7>.严格执行公司制定的各项业务流程，提升客户满意度。

**三、以上职位任职岗位要求：**
1. 大专及以上学历，专业不限，性别不限，年龄18—35以下（必须符合18周岁）；

2.普通话标准（不能有明显方言），口齿清晰，身体健康无残疾，无犯罪记录；
3. 具有良好的沟通表达能力及应变能力，有较强的服务意识；
4. 乐于接受挑战，抗压性强，善于学习；
5. 积极向上的工作态度，责任心强、诚实敬业，做事耐心细致、稳定、踏实；
6. 熟练运用各类办公软件（Excel，Word）。

7. 具有同行业经验者这优先录用，录用条件可放宽。

**四、薪资福利：**

**试用期：试用期2个月（表现突出员工可提前转正），试用期员工可享受转正后员工薪酬福利标准；**

**薪资构成：基本工资+绩效+全勤+岗位津贴+补助≥3000元左右/月；**

**福利：法定工作时间及假期，五险一金，班车接送上下班，外地员工可申请住宿（住宿费+班车费=650人/元）。**

**五、详细介绍：**

**1. 薪资待遇：本职位分初、中、高三级职位，初级专员月平均薪酬3000—5000元，中高级职位月平均薪酬5000—8000元，高于同行业具有竞争力的薪酬标准；**

**2. 岗位晋升：晋升空间广阔；公司为每位员工提供公平、公开的晋升渠道，凭实力、能力，业绩、能力突出者可公平竞争高级职位及团队管理岗位，担任团队负责人、分支机构负责人或项目负责人等。**

**3. 培训体系：全方位多角度—公司聘请行业内资深讲师为业务团队进行定期培训，包括新员工入职培训、电话沟通技巧、信用卡基础知识培训等。**

**4.多彩福利：五险一金、节假日福利、奖励丰富，绩效奖金，节日礼物，专业培训，定期聚餐与员工旅游等。**

**6. 奖励活动：每季度公司会推出不同的激励活动方案，为员工提供丰富的奖品或奖励。**