

## NJOFTIM PER VEND TE LIRE PUNE

**Intesa Sanpaolo Bank Albania kërkon të punësojë personel në pozicionin:  
Agjent për Call Center - Tiranë**

### **Përgjegjësitë kryesore:**

Të përmbushë shërbimet dhe objektivat e bankës ndaj klientëve. Të përmbushë kërkesat e klientëve për shërbimet e ofruara nga Call Center, të merret me ankesat e klientëve dhe kërkesat e tjera, të delegojë dhe / ose të bashkëpunojë me departamentet e tjera përkatëse për secilin produkt / shërbim. Ka përgjegjësinë të kontaktojë klientët për të mbledhur pagesat e prapambetura.

### **Kërkesat / Aftësitë:**

- Aftësi të forta marketingu dhe shitjeje
- Aftësi të forta të komunikimit me shkrim dhe me gojë; ndjenjë të lartë përgjegjësie
- I vëmendshëm në detaje, me qëllime të përcaktuara
- Aftësi negociimi
- Të jetë i gatshëm të punojë në grup dhe me turne
- T`ju përgjigjet telefonatave, në përputhshmëri me treguesit kryesorë të performancës.
- I gatshëm për të ndihmuar kolegët e tjerë të ekipit për çështje të përditshme dhe / kur janë në vështirësi.
- T`i ofrojë klientit pikat e forta dhe më të mira të produktit
- Angazhim maksimal për t`i ofruar klientit shërbim të shkëlqyer
- Aftësi për prioritizimin dhe menaxhimin e detyrave të shumta
- Aftësi komunikimi, aftësi për zgjidhjen e problemeve dhe aftësi analitike
- Aftësi për të punuar i /e pavarur dhe për t`iu përshtatur një mjedisi në ndryshim.
- Të dëgjojë me kujdes reagimet e klientëve.
- Të përdorë me shpejtesi dhe efikasitet programet dhe telefonin në të njëjtën kohë
- T`i shpjegoje produktin klientit, duke përdorur një gjuhë të thjeshtë dhe miqësore
- Të jetë i orientuar drejt klientit duke e vënë atë në qendër të vëmendjes gjatë bisedës

### **Kërkesat:**

- Diplomë Universiteti
- Aftësi të shkëlqyera komunikimi (zë i këndshëm, i qartë dhe mënyrë e saktë në të shprehur)
- Aftësi në ndërtimin dhe ruajtjen e marrëdhënieve të mira me të tjerët
- Të jetë i motivuar dhe të ketë dëshirë për të punuar në ekip (shpirti i ekipit)
- I gatshëm për të punuar me orë të zgjatura, në fundjavë si dhe nën presion
- Njohuri shumë të mira në programet bazë të kompjuterit (Office)
- I rrjedhshëm në anglisht dhe italisht
- **Përvoja e preferuar:** Të ketë eksperiencë të ngjashme punë në ekip

**Kandidatët duhet të dorëzojnë:**

- Letër interesi dhe një Curriculum Vitae (në gjuhën angleze), së bashku me një foto të kohëve të fundit
- Lista e notave gjatë viteve të studimeve Universitare
- Diplomën Universitare

Aplikimet duhet të dorëzohen jo më vonë se **data 31 MARS 2019**, dhe duhet të adresohen tek :

Intesa Sanpaolo Bank Albania  
Departamenti i Burimeve Njerëzore  
Rruga: Ismail Qemali, Nr.27, Tiranë  
Email: [hr@intesasanpaolobank.al](mailto:hr@intesasanpaolobank.al)