

## SHPALLJE PËR PUNËSIM

<b>Pozita</b>	Agjent i Qendrës së Thirrjeve
<b>Lokacioni</b>	Zyra Qendrore - Prishtinë
<b>Data e Hapjes</b>	05.07.2022
<b>Data e Mbylljes</b>	17.07.2022
<b>Shkollimi</b>	Bachelor
<b>Njohuritë e Gjuhës</b>	Angleze

### Detyrat dhe përgjegjësitë:

- Përgjigja ndaj klientëve që kontaktojnë bankën përmes telefonit, e-mailit, Whatsapp ose Webfaqes.
- Përkrahja e klientëve rreth shërbimeve elektronike (regjistrimin, kryerjen e transaksioneve, zgjidhjen e ankesave, raportimin e problemeve, etj.)
- Ruajtja, mbledhja dhe trajtimi i të gjitha kërkesave të klientit nga ATM, web, email, SMS.
- Kontaktimi i klientëve dhe sigurimi i tyre që kërkesa e tyre është duke u trajtuar.
- Resetimi i funksionalitetit të kartave bankare dhe bankimit elektronik.
- Kryerja e thirrjeve të shitjes për një gamë specifike të konsumatorëve .
- Bllokimi i përkohshëm i kartave sipas procedurave të brendshme.
- Monitorimi i funksionimit të ATM-ve dhe raportimi i problemeve tek departamentet përgjegjëse.
- Përgjigje ndaj nevojave të klientëve duke ofruar zgjidhje të shpejta, të personalizuar.
- Implementimi i standardeve të kujdesit ndaj klientit.

### Kualifikimet:

- Të ketë Diplomë Bachelor në Ekonomi, Financa, Administrim Biznesi apo të ngjashme.
- Të ketë njohuri të punës në kompjuter (Microsoft Office Package).
- Përvoja e punës në institucione financiare, shërbime direkte me klientë dhe qendra kontaktuese, janë përparësi.
- Të ketë aftësi të mira komunikimi direkt, në telefon apo email.
- Të ketë aftësi shumë të mira komunikimi në të shkruar, në gjuhën shqipe dhe angleze.
- Të ketë energji pozitive, të jetë i shoqërueshëm si dhe të orientohet në përmbushjen e kërkesave të klientëve dhe arritjen e pritshmërive të bankës.
- Të jetë në gatishmëri për të punuar gjatë fundjavave, festave zyrtare apo ndërrimit të tretë të punës.

**Kandidatët e interesuar inkurajohen të aplikojnë duke plotësuar formularin përmes linkut:**

**<https://bkt-ks.com/bkt/burimet-njerezore/mundesi-punesimi/>. Për çdo pyetje apo paqartësi kontaktoni [hrbktkosove@bkt.com.al](mailto:hrbktkosove@bkt.com.al). Të gjitha aplikacionet do të trajtohen me konfidencialitet të lartë.**

