

Saradnik u Call centru odgovaran je za kvalitetno, ljubazno, visoko profesionalno, komuniciranje sa klijentima kroz dolazne i odlazne pozive. Pri kontaktima sa klijentima odgovoran je za davanje pravovremenih, kvalitetnih, tačnih i jasnih informacija klijentima sa kojima obavlja razgovore.

#### **Dolazni pozivi i upiti:**

1. Prima pozive na besplatni info broj i daje odgovore odmah i/ili uzima podatke radi dostave informacija odmah nakon provedenih provjera.
2. Obezbeđuje potpunu i jasnu informaciju klijentima koji vrše pozive na besplatni info broj.
3. Sve pozive na besplatni info broj i pripadajuće povratne informacije unosi u sistem.
4. Prima i obrađuje pisane upite koje klijenti upućuju putem kanala: emaila, kontakt forme na web stranici, inboxa na META platformi Facebook, te dostavlja odgovore klijentima. Za upite iz domena kao što su prigovori, molbe za donacije, upiti za odobravanje kredita, ili slični upiti, saradnik u Call centru iste odmah komunicira prema šefu Call centra i dalje prema nadležnim menadžerima.

#### **Odlazni pozivi**

5. Obavlja telefonske pozive prema neaktivnim klijentima sa ciljem prodaje/plasmana odgovarajućih kreditnih proizvoda.
6. Obavlja telefonske pozive prema potencijalnim klijentima sa ciljem prodaje/plasmana odgovarajućih kreditnih proizvoda.
7. Obavlja telefonske pozive sa ciljem mjerenja zadovoljstva klijenata metodologijom net promoter score:
  - Anketira nove klijente,
  - Anketira aktivne klijente,
  - Anketira neaktivne klijente.
8. Obavlja telefonske pozive prema ciljanim istraživanjima:
  - Ankete za novi proizvod,
  - Ankete za nove usluge,
  - Ankete koje se odnose na analizu potreba klijenata za kreditima, ponašanja klijenata, odlaske klijenata.
9. Obavlja telefonske pozive radi sprovedbe procedura, a u kojima je potrebno kontaktirati sa klijentima radi:
  - Praćenja i identifikovanja nepoznatih uplata, odnosno uplata od trećih lica,
  - Praćenja i identifikovanja prijevremenih otplata,
  - Praćenja pretplata po kreditima i obavještanja klijenata,
  - Monitoringa kredita,
  - Blagovremenog ažuriranja ličnih dokumenata klijenta u kreditnim fajlovima, za aktivne ugovore po kreditima,
  - Drugih proceduralnih kontakata sa klijentima.
10. Sve odlazne pozive i informacije dobijene u kontaktima sa klijentima obavezno unosi u sistem.
11. Šalje email ponude klijentima.

#### **Korištenje Viber i sms platforme**

12. Vršiti komunikaciju sa klijentima putem Viber i sms platformi, što uključuje:
  - Rođendanske čestitke klijentima,
  - Obavijesti o ponudama kredita, akcijske ili redovne,
  - Obavijesti o promjenama vezanim za urede (promjena adrese, broja telefona, banke ili drugo),
  - Obavijesti o isteku ličnih dokumenata koje su klijenti dostavili za potrebe ugovora o kreditu.

#### **Druge aktivnosti saradnika u call centru**

13. Priprema, štampa, pakuje pisma za klijente za različite svrhe, prema potrebama fondacije.
14. Prema nalogu šefa call centra obavlja i druge poslove.
15. Za svoj rad odgovara direktno šefu call centra.