**Управление анализа качества обслуживания клиентов** подчиняющееся непосредственно Председателю Правления и осуществляющее деятельность по изучению и повышению качества обслуживания клиентов Банка.

**Отдел по работе и анализу обращений клиентов**, выполняет следующие функции:

- Анализ поступающих обращений клиентов, формирование рекомендаций, предложений с целью устранения имеющихся недоработок, связанных с обслуживанием клиентов;

- Разработка информационных/обучающих материалов для сотрудников, основанных на анализе претензий клиентов и способствующих повышению качества обслуживания клиентов;

- Методологическая поддержка и организация процесса возмещения д/средств клиентам Блока розничного бизнеса

- Организация мониторинга мнений клиентов о Банке в сети Интернет.

- Разработка и внедрение мер, направленных на повышение эффективности процесса работы с обращениями клиентов.

**Задачи на период стажировки:**

* Изучение тарифов на обслуживание, продуктов для физ.лиц, внутренней нормативной документации, процедур и процессов работы с клиентами
* Анализ поступающих обращений клиентов, формирование рекомендаций, предложений с целью устранения недоработок, связанных с обслуживанием клиентов, подготовка ответов, анализ профайлов клиентов для последующего принятия решения о возврате д/средств.
* При необходимости прохождение тренингов по soft- skills

**Требования:**

* Выпускник/Студент последнего курса, имеющий навыки грамотной устной и письменной речи
* Любознательность, желание работать с людьми и развитые коммуникативные навыки
* Умение работать с информацией, аналитические способности
* Знание MS Office (Word, Excel, Power Point)
* Готовность обучаться, ответственность, энтузиазм
* Английский язык – письменный и устный – приветствуется

**Условия:**

* Начало стажировки – 1 июля;
* Продолжительность стажировки 6 месяцев;
* Участие в тренингах по развитию профессиональных навыков в период программы;
* Стажировка оплачиваемая: 40 000 руб. до вычета налогов (при условии полной занятости);
* Бесплатные обеды и ДМС
* Возможность продолжить карьеру в рамках крупнейшего международного Банка.

Application details

* Location: Country, City
* Entry Date: Month, Year
* Contact: Name & Surname of HR /SSC Responsible, telephone
* Application: www.careers.unicreditgroup.eu