

|  |
| --- |
| **«Հայաստանի արտահանման ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ** |
| ***Պաշտոնը:* Հաճախորդների ներգրավման մասնագետ*****Աշխատանքային գրաֆիկ։*** ***Լրիվ դրույք*** | ***Դիմումների ընդունման սկիզբ*։ 22*.04.2025թ․******Դիմումների ընդունման վերջնաժամկետ: 11.05.2025թ․***  |
| ***Աշխատանքի սկիզբ։* Հնարավորինս շուտ*****Գտնվելու վայրը: ք. Երևան*****Երկարաժամկետ` 3 ամիս փորձաշրջանով** |

**ԱՇԽԱՏԱՏԵՂԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**Հաճախորդների ներգրավման և սպասարկման մասնագետը**․

1. իրականացնում է Ընկերության հաճախորդների սպասարկման և ներգրավման աշխատանքներ,

մասնակցում է հաճախորդների ներգրավման և վաճառքի քաղաքականության մշակմանը, կանխատեսում է պոտենցիալ հաճախորդների հուսալիությունը, նյութական և ֆինանսական անվտանգությունը,

1. ապահովում և կազմակերպում է տարբեր կազմակերպություններին և մարմիններին ուղղված համապատասխան գրությունների և առաջարկությունների նախագծերի կազմման աշխատանքները,
2. ըստ անհրաժեշտության մասնակցում է հաճախորդների հետ առնչվող միջոցառումներին (շնորհանդեսներ, ցուցահանդեսներ, գովազդային արշավներ), նշանակալից նորություններ տրամադրում հետարքրված հաճախորդներին,
3. ստեղծում է հարաբերություններ ամենախոստումնալից և շահավետ հաճախորդների հետ, հաճախորդներին տրամադրում է մասնագիտական մանրամասն բացատրություններ, պատասխանում է հաճախորդների հարցումներին։
4. առաջարկում է հաճախորդների հետ բանակցությունների ընթացքում չհամաձայնեցված հարցերի լուծման ուղիներ.
5. իրականացնում է անհրաժեշտ աշխատանքներ հաճախորդների հետ հարաբերություններում աշխատանքի թափանցիկության, ազնվության և փոխադարձ վստահության պահպանման, ինչպես նաև հարգանքի և բարեհամբույր միջավայրի ձևավորման համար,
6. հաճախորդների հետ հաստատում է հետադարձ կապ, հավաքագրում նրանց պահանջները/առաջարկները ծառայությունների վերաբերյալ, պարզում է հաճախորդների դժգոհության պատճառները համատեղ աշխատանքից, վերլուծում հաճախորդների բողոքները, միջոցներ ձեռնարկում, դրանց լուծման համար,
7. առաջարկներ է ներկայացնում ապահովագրության նոր սակագների և կանոնների մշակման և դրանցում փոփոխություններ կատարելու ուղղությամբ,
8. Ընկերության պոտենցիալ և փաստացի հաճախորդների հետ մանրամասն կերպով իրականացնում է ապահովագրության պայմանագրերի (վկայագրերի) կնքման հետ կապված բացատրական աշխատանքներ` մասնագիտորեն ներկայացնելով առաջարկվող ապահովագրության պայմանները (մանրամասն նշելով նաև ապահովագրական ծածկույթից բացառությունները), ապահովագրվող ռիսկերի ցանկը, Ապահովադիրների ապահովագրության վկայագրից (պայմանագրից) բխող պարտավորությունները և այլն,
9. աջակցում է ներգրավված հաճախորդների և Ընկերության միջև երկարաժամկետ համագործակցության կայացմանը,
10. Ընկերությունում կիրառվող «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում կազմում է ապահովագրության պայմանագրերը (վկայագրերը),
11. Ընդունում է ապահովագրության դիմումներ, հավաքագրում ապահովագրություն տրամադրելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթեր, տեղեկատվություն ուսումնասիրություններ իրականացնելու նպատակով, այլ տեղեկատվական աղբյուրներից կատարում է հարցումներ,
12. աջակցում է Ընկերության ապահովագրական գործունեության զարգացմանը և իմիջին նպաստող միջոցառումների վերաբերյալ առաջարկների իրականացմանը,
13. վարում է հաճախորդների թղթապանակները և մատյանները,
14. պատրաստում է անդերռայթինգային հանձնաժողովի նիստերի արձանագրությունները և համապատասխան ապահովագրական առաջարկները/մերժման ծանուցումները,

**Պահանջվող որակավորումներ և հմտություններ**

* Բարձրագույն կրթություն (ցանկալի է տնտեսագիտության, ապահովագրության և/կամ ֆինանսների ոլորտում)
* Առնվազն 2 տարվա աշխատանքային փորձ հաճախորդների սպասարկման/ ներգրավման ոլորտում, կամ առնվազն 3 տարվա աշխատանքային փորձ նմանատիպ ոլորտում
* Առողջ դատողություն և վերլուծական մտածելակերպ
* Որոշումներ կայացնելու ունակություն
* Հաղորդակցվելու և բանակցելու գերազանց կարողություն
* Թիմում աշխատելու հմտություն
* Արագ կողմնորոշվելու ունակություն
* Պատասխանատվության զգացում
* Համակարգչային գիտելիքներ` MS Office ծրագրային փաթեթի իմացություն
* Լեզուների իմացություն (Հայերեն - գերազանց, Անգլերեն – լավ, Ռուսերեն – լավ)

**Դիմելու ընթացակարգը**

Եթե Ձեր գիտելիքները, մասնագիտական փորձը և որակավորումները համապատասխանում են վերը նշված հաստիքի պահանջներին և Դուք հետաքրքրված եք միանալու «Հայաստանի արտահանման ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ թիմին, ապա դիմելու համար անհրաժեշտ է ուղարկել Ձեր ինքնակենսագրականը (CV) **info@eia.am** էլ. փոստի հասցեին՝ նամակի վերնագիր տողում (Subject) նշելով «Հաճախորդների ներգրավման և սպասարկման մասնագետ»։

*Հարցազրույցին մասնակցելու համար կհրավիրվեն միայն նախնական ընտրությունն անցած թեկնածուները:*