

**«Հայաստանի արտահանման ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ**

**Պաշտոնը:** Հաճախորդների ներգրավման և սպասարկման մասնագետ

**Աշխատանքային գրաֆիկ:**  
**Լրիվ դրույք - 3 ամիս փորձաշրջանով**

**Դիմումների ընդունման սկիզբ** 07.07.2026

**Դիմումների ընդունման վերջնաժամկետ:** 14.07.2026թ.

**ԱՇԽԱՏԱՏԵՂԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**1. Հաճախորդների ներգրավման և սպասարկման մասնագետը.**

- 1) իրականացնում է Ընկերության հաճախորդների սպասարկման և ներգրավման աշխատանքներ,
- 2) մասնակցում է հաճախորդների ներգրավման և վաճառքի քաղաքականության մշակմանը,
- 3) կանխատեսում է պոտենցիալ հաճախորդների հուսալիությունը, նյութական և ֆինանսական անվտանգությունը,
- 4) ապահովում է գործադիր տնօրենի/տեղակալի կողմից բաժնին հասցեագրված գրությունների (նամակների) գրավոր պատասխանների պատրաստումը և ներկայացումը բաժնի պետին, ինչպես նաև կազմակերպում է տարբեր կազմակերպություններին և մարմիններին ուղղված համապատասխան գրությունների և առաջարկությունների նախագծերի կազմման աշխատանքները,
- 5) ըստ անհրաժեշտության մասնակցում է հաճախորդների հետ առնչվող միջոցառումներին (շնորհանդեսներ, ցուցահանդեսներ, գովազդային արշավներ), նշանակալից նորություններ տրամադրում հետարքրված հաճախորդներին,
- 6) ստեղծում է հարաբերություններ ամենախոստումնալից և շահավետ հաճախորդների հետ (առաջարկում զեղչային համակարգեր, անհատական սպասարկում, պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունների կատարման հատուկ պայմաններ, արագացված պայմաններ և այլն),
- 7) առաջարկում է հաճախորդների հետ բանակցությունների ընթացքում չհամաձայնեցված հարցերի լուծման ուղիներ.

- 8) իրականացնում է անհրաժեշտ աշխատանքներ հաճախորդների հետ հարաբերություններում աշխատանքի թափանցիկության, ազնվության և փոխադարձ վստահության պահպանման, ինչպես նաև հարգանքի և բարեհամբույր միջավայրի ձևավորման համար,
- 9) 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,
- 10) առաջարկներ է ներկայացնում ապահովագրության նոր սակագների և կանոնների մշակման և դրանցում փոփոխություններ կատարելու ուղղությամբ,
- 11) 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,
- 12) տեղեկանում է Ընկերության կողմից իրականացվող գործունեության տեսակներին և պայմաններին, ինչպես նաև դրանք կարգավորող իրավական ակտերին և դրանց փոփոխություններին և անհրաժեշտության դեպքում դրանց մասին իրազեկում է հաճախորդներին,
- 13) բաժնի պետի հանձնարարությամբ Ընկերության անունից առաջարկություններ և գրություններ է պատրաստում և ուղարկում, անհրաժեշտության դեպքում տալիս է նաև մասնագիտական մանրամասն բացատրություններ նախկին, գործող և հավանական հաճախորդներին, իրավաբանական անձանց, պետական կառավարման և տեղական ինքնակառավարման մարմիններին,
- 14) աջակցում է ներգրավված հաճախորդների և Ընկերության միջև երկարաժամկետ համագործակցության կայացմանը,
- 15) Ընկերությունում կիրառվող «Գործառնական օր» ծրագրային համակարգում կազմում է ապահովագրության պայմանագրերը (վկայագրերը) և վիզավորում դրանք, մուտքագրում Անդերռայթինգային հանձնաժողովի կողմից հաստատված սահմանաչափերը, կատարում է հաճախորդների անմիջական սպասարկման հետ կապված աշխատանքներ,,
- 16) ապահովագրության առանձին տեսակների գծով ընդունում է ապահովագրության դիմումներ, հավաքագրում ապահովագրություն տրամադրելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթեր, տեղեկատվություն ուսումնասիրություններ իրականացնելու նպատակով, այլ տեղեկատվական աղբյուրներից կատարում է հարցումներ,
- 17) աջակցում է Ընկերության ապահովագրական գործունեության զարգացմանը և իմիջին նպաստող միջոցառումների վերաբերյալ առաջարկների իրականացմանը,
- 18) վարում է հաճախորդների թղթապանակները և մատյանները,
- 19) պատրաստում է անդերռայթինգային հանձնաժողովի նիստերի արձանագրությունները և համապատասխան ապահովագրական առաջարկները/մերժման ծանուցումները,
- 20) հաճախորդներին տրամադրում է մասնագիտական մանրամասն բացատրություններ, պատասխանում է հաճախորդների հարցումներին:

## Պահանջվող որակավորումներ և հմտություններ

- Բարձրագույն կրթություն
- Առնվազն 1 տարվա աշխատանքային փորձ հաճախորդների սպասարկման/ ներգրավման, մարքեթինգի, ֆինանսական կամ նմանատիպ ոլորտում
- Առողջ դատողություն և վերլուծական մտածելակերպ
- 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 կիրավիրվեն միայն նախնական ընտրությունն անցած թեկնածուները:*