

## I. TRÁCH NHIỆM CHÍNH:

1. Thực hiện chỉ tiêu bán hàng theo các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng
2. Tiếp thị và quản lý khách hàng
3. Chăm sóc khách hàng, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng
4. Phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng, chất lượng tín
5. Chức năng khác

## II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC:

### 1. *Thực hiện chỉ tiêu bán hàng theo các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng:*

- a) Đánh giá tình hình thị trường và địa bàn định kỳ để tham mưu cho cấp trên trực tiếp.
- b) Thực hiện chỉ tiêu bán hàng theo các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng.
- c) Thực hiện đầy đủ và có chất lượng KPI kế hoạch bán hàng/ngày: bao gồm số lượng các cuộc gọi cho khách hàng, số lượng các cuộc gặp chào bán SPDV Ngân hàng...).
- d) Chịu trách nhiệm trực tiếp đối với chỉ tiêu kinh doanh được giao.

### 2. *Tiếp thị và quản lý khách hàng:*

- a) Xây dựng và thực hiện kế hoạch tiếp thị khách hàng.
- b) Thực hiện các chương trình quảng bá cho các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng.
- c) Hướng dẫn, giới thiệu, tư vấn sản phẩm dịch vụ, các gói giải pháp tài chính phù hợp với khả năng, điều kiện của khách hàng.
- d) Thu thập, tổng hợp và quản lý thông tin khách hàng nhằm phục vụ công tác kinh doanh và chăm sóc khách hàng.

### 3. *Chăm sóc khách hàng, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng:*

- a) Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng; phối hợp thực hiện các chương trình tri ân/ chăm sóc khách hàng theo tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của Ngân hàng.
- b) Thực hiện công tác thu thập thông tin, tình hình khách hàng, địa bàn phụ trách, nắm bắt kịp thời các yếu tố sản phẩm cạnh tranh, đề xuất các giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ.
- c) Thực hiện các phương thức bán hàng qua các kênh triển khai của Ngân hàng để giới thiệu các sản phẩm dịch vụ; thiết lập cuộc hẹn với khách hàng nhằm xây dựng, duy trì và phát triển mối quan hệ kinh doanh giữa Ngân hàng với khách hàng.

- d) Quản lý các doanh số giao dịch của khách hàng với Ngân hàng nhằm đảm bảo sự quản lý chặt chẽ và đề xuất các chính sách khách hàng phù hợp.

#### **4. Phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng, chất lượng tín dụng:**

- a) Đánh giá hồ sơ, phương án vay vốn và thẩm định tài sản đảm bảo của khách hàng.
- b) Xác minh thực tế khách hàng để đánh giá tình hình sản xuất kinh doanh và khả năng tài chính của khách hàng; thực hiện công tác thu thập hồ sơ, hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.
- c) Phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng theo hạn mức và cơ cấu lại các hồ sơ cấp tín dụng; chịu trách nhiệm trực tiếp về chất lượng tín dụng của toàn bộ hồ sơ phụ trách.
- d) Chịu trách nhiệm trong công tác đôn đốc khách hàng trả vốn lãi đúng kỳ hạn, quá trình xử lý nợ của khách hàng và đề xuất các biện pháp xử lý phù hợp.
- e) Thực hiện/ tham gia thực hiện công tác tiếp nhận, áp tải hàng hóa cầm cố của khách hàng cho Ngân hàng; đánh giá lại giá trị tài sản đảm bảo, đề xuất các biện pháp nghiệp vụ nhằm an toàn trong cấp phát tín dụng.
- f) Thực hiện kiểm tra đối chiếu định kỳ/ đột xuất số dư nợ đang quản lý, phối hợp kiểm tra/ kiểm kê tài sản đảm bảo giữa thực tế, hồ sơ với các loại sổ sách ghi nhận của Ngân hàng đảm bảo sự khớp đúng.

#### **5. Chức năng khác:**

- a) Thực hiện thủ tục khi khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ và hướng dẫn khách hàng đến quầy giao dịch liên quan.
- b) Thông báo các quyết định của Ngân hàng đến khách hàng liên quan đến đề nghị sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng.
- c) Báo cáo và cập nhật kết quả công tác bán hàng; đề xuất giải pháp bán hàng, tham mưu phát triển sản phẩm dịch vụ mới.
- d) Tham mưu cho cấp trên trực tiếp các biện pháp cải tiến, tăng cường năng lực cạnh tranh và phát triển thị phần, khắc phục khó khăn.
- e) Chấp hành nội quy, quy định Ngân hàng và đạo đức nghề nghiệp trong mọi hoạt động nhằm bảo vệ uy tín, thương hiệu của Ngân hàng.
- f) Thực hiện các công việc khác theo phân công của Cấp quản lý.

### **III. CÁC YÊU CẦU ĐỐI VỚI VỊ TRÍ**

#### **Các yêu cầu về bằng cấp/ chứng chỉ:**

Tốt nghiệp Cao đẳng đối các chuyên ngành Kinh tế, Kế toán, Tài chính, Ngân hàng, Marketing hoặc các ngành có liên quan.

#### **Yêu cầu về kinh nghiệm, kiến thức:**

Ưu tiên có kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực bán hàng, tiếp thị, tín dụng.

#### **Các yêu cầu khác về phẩm chất, tính cách, kỹ năng, khả năng:**

1. Kỹ năng bán hàng.
2. Kỹ năng chăm sóc khách hàng tốt.
3. Có khả năng thu thập và phân tích thông tin.
4. Xử lý tình huống tốt.

Năng động, hoạt bát.