**BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ YÊU CẦU TUYỂN DỤNG**

**Vị trí công việc:** Chuyên viên Quan hệ doanh nghiệp và cơ quan hành chính nhà nước

**Ngạch chức danh:** Chuyên viên 3 hoặc Chuyên viên 2

**Đơn vị công tác:** Phòng Quan hệ doanh nghiệp và cơ quan hành chính nhà nước/  
Khối Kinh doanh

**Địa điểm làm việc:** Tầng 2-17-18, Tòa nhà Pacific Place, 83B Lý Thường Kiệt, Hà Nội

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ YÊU CẦU TUYỂN DỤNG ĐỐI VỚI CHUYÊN VIÊN 3**

**Mô tả công việc:**

* **Tìm kiếm khách hàng và chào bán dịch vụ**
* Thu thập, phân tích thông tin thị trường đối với tập khách hàng được giao (bao gồm: đối thủ cạnh tranh, sản phẩm, nhu cầu v.v…).
* Tìm hiểu và báo cáo các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của các đối thủ cạnh tranh trên thị trường, đề xuất ý kiến nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ.
* Thực hiện tìm kiếm khách hàng để giới thiệu và chào bán sản phẩm dịch vụ.
* Đầu mối làm việc trực tiếp với các khách hàng để chào bán và triển khai các sản phẩm/dịch vụ do phòng quản lý.
* Đầu mối đàm phán, thống nhất mô hình hợp tác, hợp đồng hợp tác và các vấn đề khác với khách hàng.
* Xây dựng kế hoạch, phối hợp triển khai kế hoạch nhằm thúc đẩy doanh số theo yêu cầu từ các cấp quản lý.
* Chăm sóc, khai thác thông tin và thúc đẩy mối quan hệ với khách hàng để đạt được doanh số theo kế hoạch được giao.
* Tiếp thu ý kiến của khách hàng, báo cáo, đề xuất, xây dựng kế hoạch, phối hợp triển khai kế hoạch nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và thúc đẩy doanh số.
* Phối hợp với các Phòng/Ban chức năng thực hiện các công việc liên quan đến cải tiến, ban hành sản phẩm dịch vụ theo phân công.
* Điều phối kết nối dịch vụ với khách hàng
* Giám sát việc phối hợp với các phòng/ban chức năng điều phối kết nối SIT/UAT/GOLIVE dịch vụ với khách hàng.
* Đầu mối phối hợp với các phòng/ban chức năng điều phối xử lý sự cố với các khách hàng do mình quản lý, phụ trách.
* Báo cáo tình trạng triển khai dịch vụ với khách hàng cho các cấp quản lý theo yêu cầu.
* **Tham gia triển khai Dự án**
* Trực tiếp thực hiện các công việc của dự án trong phạm vi được quản lý trực tiếp, quản lý phòng phân công, đảm bảo tiến độ, chất lượng công việc theo yêu cầu.
* Trực tiếp/phối hợp với các phòng/ban chức năng xây dựng kế hoạch dự án và điều phối triển khai dự án.
* Theo dõi, giám sát tiến độ và chất lượng của dự án.
* Lập báo cáo về tiến độ triển khai dự án cho các cấp quản lý.
* Phối hợp, xây dựng kế hoạch, triển khai và tham gia các sự kiện quảng bá sản phẩm dịch vụ và hình ảnh Công ty theo yêu cầu của các cấp quản lý.
* **Các nhiệm vụ khác**
* Phối hợp, hỗ trợ hoàn thành nhiệm vụ chung của cả phòng theo yêu cầu của các cấp quản lý.
* Trực tiếp đào tạo & kèm cặp nhân sự mới theo phân công.
* Đề xuất xây dựng, sửa đổi các quy trình, quy định thuộc chuyên môn, nghiệp vụ được phân công.
* Soạn thảo văn bản, trình ký, gửi thông báo, văn bản pháp lý… đến khách hàng, đối tác.
* Báo cáo rà soát và phân tích hiệu quả triển khai kế hoạch kinh doanh theo yêu cầu từ các cấp quản lý.
* Trực tiếp xây dựng/điều chỉnh kế hoạch kinh doanh theo yêu cầu của các cấp quản lý.
* Thực hiện các công việc khác theo phân công.

**Yêu cầu:**

* **Trình độ học vấn:**
* Tốt nghiệp đại học trở lên về chuyên ngành phù hợp với lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ được giao phụ trách thuộc một trong các ngành/nhóm ngành: quản trị, kinh tế, tài chính, ngân hàng, luật, kế toán, kiểm toán, marketing, truyền thông.
* **Kinh nghiệm:**
* Có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực có liên quan.
* **Năng lực chuyên môn:**
* Kiến thức chuyên môn: Nắm vững chuyên môn, nghiệp được phân công.
* Kiến thức về lĩnh vực hoạt động, SPDV: Hiểu biết về lĩnh vực hoạt động, sản phẩm dịch vụ của Công ty.
* Kiến thức về hệ thống quản trị: Nắm được chức năng nhiệm vụ của các phòng thuộc Khối, các phòng có phối hợp công tác, các quy định nghiệp vụ, quy trình phối hợp công tác liên quan; Hiểu biết chung về các mục tiêu chiến lược, kế hoạch hoạt động của Công ty.
* Nắm vững các quy định pháp luật, quy định của Ngân hàng Nhà nước, Công ty có liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ được phân công.
* **Kỹ năng làm việc:**
* Trình độ ngoại ngữ (tiếng Anh): Có thể hiểu (nghe/đọc), trình bày và giải thích (nói/viết) được về những vấn đề kỹ thuật thuộc lĩnh vực chuyên môn (tương đương Bậc 3 KNLNN, B1 CEFR, 4.0-5.0 IELTS, 501-700 TOEIC).
* Trình độ tin học: Sử dụng thành thạo các tính năng của các ứng dụng, phần mềm phục vụ chuyên môn, nghiệp vụ/các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ công việc.
* Kỹ năng lập kế hoạch: Có khả năng lập kế hoạch thực hiện công việc cá nhân.
* Kỹ năng xử lý vấn đề: Có khả năng xử lý được các vấn đề (bao gồm các rủi ro) thuộc chuyên môn, nghiệp vụ mới phát sinh, chưa có hướng dẫn, quy định cụ thể hoặc tiền lệ, đề xuất hướng giải quyết cho các vấn đề tương tự trong tương lai.
* Kỹ năng giao tiếp: Có khả năng trình bày, trao đổi thông tin, phối hợp giải quyết công việc hiệu quả.
* Kỹ năng thiết lập quan hệ: Có khả năng thiết lập và duy trì quan hệ đồng nghiệp tốt.
* Kỹ năng làm việc nhóm: Có khả năng đề xuất giải pháp, thúc đẩy hiệu quả làm việc của nhóm.
* Kỹ năng quản lý dự án: Có khả năng tham gia, phối hợp trong các công đoạn của dự án.
* Năng lực kèm cặp, huấn luyện: Có khả năng hỗ trợ, hướng dẫn, kèm cặp, huấn luyện về chuyên môn, nghiệp vụ cho đồng nghiệp
* Năng lực xây dựng chính sách, quy định: Có khả năng đề xuất xây dựng, sửa đổi các quy trình, quy định thuộc chuyên môn, nghiệp vụ được phân công.
* Năng lực xử lý thông tin: Có khả năng tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin, số liệu và lập báo cáo.
* Năng lực thích nghi với sự thay đổi: Có khả năng chủ động thích ứng và điều chỉnh linh hoạt, phù hợp theo những thay đổi trong môi trường làm việc.
* Năng lực chịu áp lực: Có khả năng làm việc dưới áp lực cao (có khả năng duy trì năng suất làm việc tốt đối với các công việc thường xuyên chịu sức ép về tiến độ và/hoặc có khối lượng công việc lớn, tính chất phức tạp, thường xuyên phải ra quyết định trong các tình huống căng thẳng).
* Năng lực tạo ảnh hưởng: Có khả năng tạo ảnh hưởng tích cực cho thành viên trong nhóm.
* **Thái độ/Hành vi:**
* Thái độ hòa nhã, đúng mực, tác phong làm việc phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
* Ý thức tuân thủ tốt, lối sống lành mạnh, trung thực.
* Tích cực tham gia hoạt động, phong trào tập thể.

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ YÊU CẦU TUYỂN DỤNG ĐỐI VỚI CHUYÊN VIÊN 2**

**Mô tả công việc:**

* **Tìm kiếm khách hàng và chào bán dịch vụ**
* Thu thập, phân tích thông tin thị trường đối với tập khách hàng được giao (bao gồm: đối thủ cạnh tranh, sản phẩm, nhu cầu v.v…).
* Tìm hiểu và báo cáo các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của các đối thủ cạnh tranh trên thị trường, đề xuất ý kiến nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ.
* Thực hiện tìm kiếm khách hàng để giới thiệu và chào bán sản phẩm dịch vụ.
* Đầu mối làm việc trực tiếp với các khách hàng để chào bán và triển khai các sản phẩm/dịch vụ do phòng quản lý.
* Hỗ trợ đàm phán hợp đồng với khách hàng.
* Hỗ trợ xây dựng kế hoạch, phối hợp triển khai kế hoạch nhằm thúc đẩy doanh số theo yêu cầu từ các cấp quản lý.
* Chăm sóc, khai thác thông tin và thúc đẩy mối quan hệ với khách hàng để đạt được doanh số theo kế hoạch được giao.
* Tiếp thu ý kiến của khách hàng, báo cáo, đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và thúc đẩy doanh số.
* Hỗ trợ cán bộ cấp trên phối hợp với các Phòng/Ban chức năng thực hiện các công việc liên quan đến cải tiến, ban hành sản phẩm dịch vụ theo phân công.
* **Điều phối kết nối dịch vụ với khách hàng**
* Đầu mối phối hợp với các phòng/ban chức năng điều phối kết nối SIT/UAT/GOLIVE dịch vụ với khách hàng.
* Đầu mối phối hợp với các phòng/ban chức năng điều phối xử lý sự cố với các khách hàng do mình quản lý, phụ trách.
* Báo cáo tình trạng triển khai dịch vụ với khách hàng cho các cấp quản lý theo yêu cầu.
* **Tham gia triển khai Dự án**
* Trực tiếp thực hiện các công việc của dự án trong phạm vi được quản lý trực tiếp phân công, đảm bảo tiến độ, chất lượng công việc theo yêu cầu.
* Hỗ trợ, phối hợp với các Phòng/ban chức năng triển khai dự án theo phân công.
* Hỗ trợ, theo dõi, giám sát tiến độ và chất lượng của dự án.
* Lập báo cáo về tiến độ triển khai dự án cho phụ trách nhóm.
* Phối hợp, triển khai và tham gia các sự kiện quảng bá sản phẩm dịch vụ và hình ảnh Công ty theo yêu cầu từ các cấp quản lý.
* **Các nhiệm vụ khác**
* Phối hợp, hỗ trợ hoàn thành nhiệm vụ chung của cả phòng theo yêu cầu của các cấp quản lý.
* Hỗ trợ đào tạo & kèm cặp nhân sự mới theo phân công.
* Tham gia ý kiến xây dựng, rà soát các quy trình, quy định thuộc chuyên môn, nghiệp vụ được phân công
* Soạn thảo văn bản, trình ký, gửi thông báo, văn bản pháp lý… đến khách hàng, đối tác.
* Báo cáo rà soát và phân tích hiệu quả triển khai kế hoạch kinh doanh theo yêu cầu từ các cấp quản lý.
* Hỗ trợ công tác xây dựng/điều chỉnh kế hoạch kinh doanh theo yêu cầu từ các cấp quản lý.
* Thực hiện các công việc khác theo phân công.

**Yêu cầu:**

* **Trình độ học vấn:**
* Tốt nghiệp đại học trở lên về chuyên ngành phù hợp với lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ được giao phụ trách thuộc một trong các ngành/nhóm ngành: quản trị, kinh tế, tài chính, ngân hàng, luật, kế toán, kiểm toán, marketing, truyền thông.
* **Kinh nghiệm:**
* Có tối thiểu 01 năm kinh nghiệm làm việc có liên quan đến lĩnh vực được giao.
* **Năng lực chuyên môn:**
* Kiến thức chuyên môn: Nắm vững chuyên môn, nghiệp được phân công.
* Kiến thức về lĩnh vực hoạt động, SPDV: Có kiến thức chung về lĩnh vực hoạt động, sản phẩm dịch vụ của Công ty.
* Kiến thức về hệ thống quản trị: Nắm được chức năng nhiệm vụ của các phòng thuộc Khối, các quy định nghiệp vụ, quy trình phối hợp công tác liên quan; Hiểu biết chung các mục tiêu chiến lược, kế hoạch hoạt động của Công ty.
* Kiến thức pháp luật: Có kiến thức chung về các quy định pháp luật, quy định của Ngân hàng Nhà nước, Công ty có liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ được phân công.
* **Kỹ năng làm việc:**
* Trình độ ngoại ngữ (tiếng Anh): Có thể hiểu (nghe/đọc) và cung cấp thông tin (nói/viết) về những vấn đề chung, đơn giản thuộc lĩnh vực chuyên môn (tương đương Bậc 2 KNLNN, A2 CEFR, 3.0-3.5 IELTS, 351-500 TOEIC).
* Trình độ tin học: Sử dụng thành thạo các tính năng của các ứng dụng, phần mềm phục vụ chuyên môn, nghiệp vụ/các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ công việc.
* Kỹ năng lập kế hoạch: Có khả năng lập kế hoạch thực hiện công việc cá nhân.
* Kỹ năng giải quyết vấn đề: Có khả năng xử lý được các vấn đề (bao gồm các rủi ro) thuộc chuyên môn, nghiệp vụ trên cơ sở vận dụng linh hoạt các quy trình, quy định để phân tích, lựa chọn phương án phù hợp.
* Kỹ năng giao tiếp: Có khả năng trình bày, trao đổi thông tin, phối hợp giải quyết công việc hiệu quả.
* Kỹ năng thiết lập quan hệ: Có khả năng thiết lập và duy trì quan hệ đồng nghiệp tốt.
* Kỹ năng làm việc nhóm: Có khả năng phối hợp, tích cực tham gia công việc nhóm theo phân công.
* Kỹ năng quản lý dự án: Có khả năng tham gia, phối hợp trong các công đoạn của dự án.
* Năng lực tự học hỏi: Có khả năng tự học hỏi, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ.
* Năng lực xây dựng chính sách, quy định: Có khả năng tham gia ý kiến xây dựng, rà soát các quy trình, quy định thuộc chuyên môn, nghiệp vụ được phân công.
* Năng lực xử lý thông tin: Có khả năng tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin, số liệu và lập báo cáo.
* Năng lực thích nghi với sự thay đổi: Có khả năng chủ động thích ứng và điều chỉnh linh hoạt, phù hợp theo những thay đổi trong môi trường làm việc.
* Năng lực chịu áp lực: Có khả năng làm việc dưới áp lực trung bình (có khả năng hoàn thành tốt các công việc đòi hỏi phải linh hoạt trong việc áp dụng các quy trình, quy định và/hoặc phối hợp với các nhóm chuyên môn khác nhau hoặc các công việc có giai đoạn cao điểm về tiến độ và/hoặc khối lượng công việc).
* **Thái độ/Hành vi:**
* Thái độ hòa nhã, đúng mực, tác phong làm việc phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
* Ý thức tuân thủ tốt, lối sống lành mạnh, trung thực.
* Tích cực tham gia hoạt động, phong trào tập thể.