

PL2a. MÔ TẢ CÔNG VIỆC
VỊ TRÍ CHUYÊN VIÊN QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG
(KHÔNG YÊU CẦU KINH NGHIỆM)

1. Quản lý danh mục khách hàng bán lẻ

- Quản lý, duy trì và phát triển mối quan hệ với các khách hàng hiện hữu có khối lượng công việc phát sinh thường xuyên, sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ.
- Tiếp cận, xây dựng mối quan hệ với khách hàng mới tiềm năng nhằm tiếp thị, thu hút khách hàng sử dụng các SPDV của BIDV.
- Chăm sóc khách hàng theo quy định và chính sách KHCN của BIDV
- Tìm kiếm, lựa chọn khách hàng mục tiêu. Lập kế hoạch quản lý danh mục khách hàng mục tiêu để thường xuyên thu thập/ cập nhật và làm giàu thông tin khách hàng và có kế hoạch chăm sóc khách hàng kịp thời.

2. Quản lý danh mục khách hàng bán buôn

- Quản lý, duy trì và phát triển mối quan hệ với các khách hàng hiện hữu có khối lượng công việc phát sinh thường xuyên, sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ.
- Chăm sóc khách hàng theo quy định và chính sách KHDN của BIDV
- Rà soát, đánh giá, phân nhóm khách hàng định kỳ. Cập nhật thông tin liên quan đến tình hình hoạt động/tình hình tài chính của khách hàng.
- Tìm kiếm, lựa chọn, tiếp cận các đối tượng khách hàng doanh nghiệp/tổ chức có tiềm năng sử dụng các SPDV Ngân hàng
- Kịp thời phát hiện và xử lý các vấn đề khó khăn, bất cập nảy sinh từ phía Khách hàng có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của BIDV, đảm bảo tuân thủ các quy trình, quy định của BIDV.

3. Triển khai kinh doanh sản phẩm dịch vụ ngân hàng trong phạm vi công việc được phân giao:

- Tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và tư vấn cho khách hàng lựa chọn, sử dụng hợp lý các sản phẩm, dịch vụ của BIDV; Đàm phán với khách hàng về các điều kiện liên quan đến quá trình cung cấp các sản phẩm, dịch vụ (nếu cần).
- Thẩm định hồ sơ đề nghị của KHCN và KHDN, đề xuất cấp có thẩm quyền quyết định việc cấp tín dụng cho khách hàng; thông báo kết quả xử lý cho khách hàng.
- Quản lý số lượng sản phẩm sinh lời và số lượng sản phẩm đăng ký, sử dụng/khách hàng được giao quản lý để bán chéo sản phẩm với từng khách hàng
- Quản lý khoản vay trước, trong và sau khi giải ngân, kịp thời đề xuất các phương án xử lý đảm bảo việc cấp tín dụng an toàn, hiệu quả.

- Tiếp thu các ý kiến phản hồi từ khách hàng Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, thắc mắc của khách hàng trong phạm vi thẩm quyền.

4. Quản lý sản phẩm dịch vụ Ngân hàng

- Quản lý các dòng sản phẩm theo phân công của Lãnh đạo Phòng

- Đề xuất, xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình marketing/chiến dịch bán hàng cho một/nhiều dòng sản phẩm; và/hoặc theo phân khúc khách hàng mục tiêu của Chi nhánh trong từng thời kỳ.

- Thu thập/khai thác thông tin về thị trường bán lẻ/đối thủ cạnh tranh trên địa bàn, báo cáo Lãnh đạo Phòng, Lãnh đạo Chi nhánh theo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

5. Tham gia phát triển, thúc đẩy hoạt động kinh doanh của Phòng/Chi nhánh

- Đề xuất xây dựng định hướng, chính sách, kế hoạch phát triển hoạt động của Phòng/Chi nhánh

- Tổ chức tập huấn, đào tạo và hướng dẫn triển khai nghiệp vụ đối với SP mới, quy trình/chính sách bán hàng/chương trình marketing mới... cho Phòng/ các đơn vị.

- Hướng dẫn, đào tạo các cán sự/CTV/cán bộ mới trong quá trình làm việc theo sự phân công của Lãnh đạo Phòng.

ĐIỀU KIỆN, TIÊU CHUẨN TUYỂN DỤNG
VỊ TRÍ CHUYÊN VIÊN QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG
(KHÔNG YÊU CẦU KINH NGHIỆM)

1. ĐIỀU KIỆN CHUNG

- Là công dân Việt Nam, tuổi đời không quá 35 tuổi.
- Sức khỏe tốt, không có dị tật, không mắc bệnh xã hội;
- Có phẩm chất đạo đức tốt, không có tiền án, tiền sự; không trong thời gian bị truy cứu trách nhiệm hình sự, chấp hành án phạt tù, án treo, cải tạo không giam giữ, quản chế, đang chịu biện pháp giáo dục tại địa phương, đang chữa bệnh, cai nghiện...
- Không đang công tác chính thức tại BIDV. Trường hợp đã nghỉ việc tại BIDV thì thời gian nghỉ việc phải đủ 12 tháng tính từ ngày nghỉ việc đến ngày nộp hồ sơ dự tuyển.

Lưu ý: Mỗi ứng viên chỉ được đăng ký ứng tuyển 01 vị trí tại 01 Chi nhánh.

2. ĐIỀU KIỆN, TIÊU CHUẨN CỤ THỂ

a) Trình độ đào tạo

❖ *Đối với các đơn vị thuộc nhóm I:*

- **Ứng viên tốt nghiệp đại học trong nước** (không bao gồm các trường hợp tốt nghiệp đại học theo hình thức học liên thông lên Đại học): đã tốt nghiệp hoặc đã được cấp giấy chứng nhận tốt nghiệp đại học tạm thời, hệ chính quy, tập trung, dài hạn tại các trường đại học công lập và một số trường đại học ngoài công lập sau: (1) Trường đại học Duy Tân; (2) Trường đại học Nguyễn Tất Thành; (3) Trường đại học FPT; (4) Trường đại học Công nghệ thành phố Hồ Chí Minh; (5) Trường đại học Hoa Sen; (6) Trường đại học Lạc Hồng; (7) Trường đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM; (8) Trường đại học quốc tế Sài Gòn; (9) Trường đại học Kinh Tế – Tài Chính TP.HCM.

Trường hợp tốt nghiệp thạc sỹ hoặc đại học văn bằng 2 thì bằng đại học/bằng thứ nhất phải thuộc **hệ đào tạo chính quy**.

- **Ứng viên tốt nghiệp trường Đại học nước ngoài¹, Chương trình đào tạo liên kết:** có bằng tốt nghiệp đại học trở lên.

❖ *Đối với các đơn vị thuộc nhóm II:*

- **Ứng viên tốt nghiệp trường đại học trong nước** (kể cả trường hợp tốt nghiệp đại học theo hình thức liên thông lên Đại học): đã tốt nghiệp hoặc đã được cấp giấy chứng nhận tốt nghiệp đại học tạm thời, hệ chính quy, tập trung, dài hạn tại các trường

¹ Đối với các ứng viên sử dụng văn bằng cử nhân do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp phải được cơ quan có thẩm quyền công nhận có trình độ đào tạo Đại học (tương đương bậc 6 khung trình độ Quốc gia) trở lên theo quy định của Pháp luật về việc công nhận văn bằng do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp để sử dụng tại Việt Nam trừ các trường hợp được miễn thủ tục công nhận văn bằng theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 13/2021/TT-BGDĐT ngày 15/04/2021

đại học công lập, đại học ngoài công lập.

Trường hợp tốt nghiệp thạc sỹ, đại học văn bằng 2 thì bằng đại học/bằng đại học thứ nhất phải thuộc hệ đào tạo chính quy.

- **Ứng viên tốt nghiệp trường Đại học nước ngoài¹, Chương trình đào tạo liên kết:** tốt nghiệp đại học trở lên.

(Chi tiết phân nhóm đơn vị tại mục 3).

b) Chuyên ngành đào tạo: Yêu cầu tốt nghiệp các chuyên ngành phù hợp với vị trí tuyển dụng thuộc các ngành Kinh tế học, Kinh doanh, Tài chính - Ngân hàng – Bảo hiểm, Kế toán – Kiểm toán, Quản trị - Quản lý, Luật theo quy định về ngành đào tạo của Bộ giáo dục.

c) Trình độ ngoại ngữ: Chứng chỉ Tiếng Anh tối thiểu: Toieic 430/990, Toefl PBT/IPT 430/677, Toefl CBT 123/300, Toefl iBT 40/120, Ielts 3.5/9.0, Cambridge Exam: Preliminary (PET). *Các ứng viên chưa có chứng chỉ Tiếng Anh phù hợp được phép cam kết bổ sung trong 06 tháng kể từ thời điểm trúng tuyển (không áp dụng cho các đối tượng đặc cách vào vòng phỏng vấn và miễn thi tiếng anh).*

d) Trình độ tin học: Sử dụng thành thạo tin học văn phòng (Ưu tiên ứng viên có các chứng chỉ quốc tế như MOS, ICDL, IC3).

3. Phân nhóm đơn vị:

NHÓM I							
ST T	Tên đơn vị	ST T	Tên đơn vị	ST T	Tên đơn vị	ST T	Tên đơn vị
1	Trụ sở chính	39	Đaklak	77	Long Biên Hà Nội	115	Sở giao dịch 3
2	Trung tâm CNTT	40	Đông Đa	78	Mỹ Đình	116	Sơn Tây
3	Viện ĐT&NC	41	Đông Đô	79	Mỹ Tho	117	Sông Hàn
4	VPĐD trong nước	42	Đông Hà Nội	80	Nam Bình Dương	118	Tam Điệp
5	TT DVKQ phía Nam	43	Đông Hải Phòng	81	Nam Định	119	Tân Bình
6	Bà Chiêu	44	Đồng Bằng Sông CL	82	Nam Đồng Nai	120	Tây Đô
7	Ba Đình	45	Đồng Nai	83	Nam Gia Lai	121	Tây Hồ
8	Ba Mươi Tháng Tư	46	Đông Sài Gòn	84	Nam Hà Nội	122	Tây Sài Gòn
9	Bà Rịa Vũng Tàu	47	Gia Định	85	Nam Kỳ Khởi Nghĩa	123	Thái Bình
10	Ba Tháng Hai	48	Gia Lai	86	Nam Sài Gòn	124	Thái Hà
11	Bắc Giang	49	Gia Lâm	87	Nam Thái Nguyên	125	Thái Nguyên
12	Bắc Hà	50	Hạ Long	88	Nghệ an	126	Thành phố Thủ Đức
13	Bắc Hải Dương	51	Hà Nam	89	Ngọc Khánh Hà Nội	127	Thăng Long

NHÓM I							
14	Bắc Hưng Yên	52	Hà Nội	90	Nhà Bè	128	Thành Đô
15	Bắc Ninh	53	Hà Đông	91	Nha Trang	129	Thành Đông
16	Bắc Sài Gòn	54	Hà Thành	92	Ninh Bình	130	Thanh Hoá
17	Ban Mê	55	Hà Tĩnh	93	Ninh Thuận	131	Thành Nam
18	Bến Nghé	56	Hai Bà Trưng	94	Phố Núi	132	Thành Vinh
19	Bến Thành	57	Hải Dương	95	Phú Mỹ Hưng	133	Thanh Xuân
20	Biên Hòa	58	Hải Phòng	96	Phú Nhuận	134	Thống Nhất
21	Bỉm Sơn	59	Hải Vân	97	Phú Tài	135	Thủ Dầu Một
22	Bình Chánh	60	Hàm Nghi	98	Phú Thọ	136	Thủ Thiêm
23	Bình Điền Sài Gòn	61	Hoà Bình	99	Phú Xuân	137	Tiền Giang
24	Bình Định	62	Hoài Đức	100	Phú Yên	138	TP.HCM
25	Bình Dương	63	Hoàn Kiếm	101	Phúc Yên	139	Tràng An
26	Bình Hưng	64	Hoàng Mai HN	102	Quảng Bình	140	Trung tâm Sài Gòn
27	Bình Tân	65	Hóc Môn	103	Quang Minh	141	Trường Sơn
28	Bình Thạnh	66	Hồng Hà	104	Quảng Nam	142	TT Huế
29	Bình Thuận	67	Hùng Vương	105	Quảng Ngãi	143	Từ Liêm
30	Cẩm Phả	68	Hưng Yên	106	Quảng Ninh	144	Từ Sơn
31	Cần Thơ	69	Khánh Hoà	107	Quảng Trị	145	Vạn Phúc Hà Nội
32	Câu Giấy	70	Kinh Bắc	108	Quang Trung	146	Vĩnh Phúc
33	Châu Thành Sài Gòn	71	Kỳ Hòa	109	Quận 7 Sài Gòn	147	Vũng Tàu - Côn Đảo
34	Chợ Lớn	72	Lạch Tray	110	Quận 3 TP.HCM		
35	Chương Dương	73	Lâm Đồng	111	Quy Nhơn		
36	Đà Lạt	74	Lam Sơn	112	Sài Gòn		
37	Đà Nẵng	75	Lạng Sơn	113	Sở giao dịch 1		
38	Đại La	76	Long An	114	Sở giao dịch 2		

NHÓM II							
1	An Giang	13	Củ Chi	25	Hội An	37	Phủ Quỳ
2	Bà Rịa	14	Dĩ An Bình Dương	26	Kiên Giang	38	Sa Đéc
3	Bắc An Giang	15	Dung Quất	27	Kon Tum	39	Sapa
4	Bắc Kạn	16	Đak Nông	28	Kỳ Anh	40	Sóc Trăng
5	Bạc Liêu	17	Đất Mũi	29	Lai Châu	41	Sơn La
6	Bắc Quảng Bình	18	Điện Biên	30	Lào Cai	42	Tây Nam Quảng Ninh
7	Bảo Lộc	19	Đông Đaklak	31	Mộc Hóa	43	Tây Ninh
8	Bến Tre	20	Đông Đồng Nai	32	Móng Cái	44	Trà Vinh
9	Bình Phước	21	Đồng Khởi	33	Mỹ Phước	45	Tuyên Quang
10	Buôn Hồ	22	Đồng Tháp	34	Phủ Diên	46	Vĩnh Long
11	Cà Mau	23	Hà Giang	35	Phú Mỹ	47	Yên Bái
12	Cao Bằng	24	Hậu Giang	36	Phú Quốc		