

Misli danas oblikujem BUDUĆNOST!



UNIQA Grupa jedna je od vodećih osigurateljnih grupa na dva glavna tržišta: na tržištu Austrije i na tržištima zemalja srednje i istočne Europe. To zahtijeva hrabrost i vizionarstvo, sposobnost razvoja i promjene te stav koji je orijentiran na pronalazak rješenja. Vidite li sebe u tome? Ako da, pridružite se našoj Službi upravljanja korisničkim iskustvom u **Zagrebu** na poziciji:

Voditelj Kontakt centra (m/ž)

Što možete očekivati?

- razvoj karijere i osobni razvoj
- odličan tim pun entuzijazma
- radno okruženje koje potiče pozitivne promjene i inovacije
- fleksibilnost i napredak

Kontakt centar je naše ogledalo, prva linija komunikacije s klijentima i suradnicima. Kao voditelj Kontakt centra oblikovat ćete i nadzirati cjelokupni proces komunikacije. Definirat ćete strategiju kontakt centra, upravljati korisničkim iskustvom te alatima i tehnologijom koji podržavaju rad kontakt centra. Razvijat ćete kompetencije zaposlenika, pratiti i unaprjeđivati produktivnost i kvalitetu njihova rada kako bi se postigla očekivana razina izvrsnosti u svakom pojedinom kontaktu s klijentom ili zastupnikom te brzo i profesionalno rješavanje njihovih upita i zahtjeva.

Ostale odgovornosti:

- organizacija i upravljanje svim aktivnostima unutar Kontakt centra
- praćenje i analiza potreba i zadovoljstva klijenata
- vođenje / sudjelovanje u projektima za unaprjeđenje zadovoljstva klijenata i unaprjeđenja poslovanja Društva
- sudjelovanje u rješavanju pritužbi klijenata
- izvještavanje

Što tražimo?

- najmanje 5 godina radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima
- poželjno poznavanje osiguranja i osigurateljnih proizvoda
- iskustvo u vođenju većeg broja zaposlenika
- napredno znanje rada na računalu (MS Office)
- aktivno znanje engleskog jezika u govoru i pismu
- fakultetsko obrazovanje

Kompetencije koje su ključne za uspjeh na ovoj poziciji:

- visoka razina organiziranosti, upravljanje vremenom i prioritetima
- orijentiranost na klijente i na rezultat
- izvrsne komunikacijske vještine i vještine vođenja
- strateško / operacionalno planiranje
- rješavanje složenih problema
- upravljanje i mjerenje
- izražena sposobnost analitike podataka / KPI-eva i sposobnost pretvaranja zaključaka u konkretne akcije
- visoki etički osobni standardi i ponašanje

Pošaljite svoju prijavu sa životopisom do 28.9.2021. na adresu: hr@uniqa.hr i postanite dio UNIQA tima.

Veselimo se Vašoj prijavi!

Vašu prijavu uzet ćemo u obzir isključivo za potrebe natječaja na koji ste se prijavili te ćemo je nakon zaključenja natječaja ukloniti iz naše baze. Više informacija o obradi Vaših osobnih podataka možete pročitati u [Informacijama o prikupljanju osobnih podataka u svrhu zapošljavanja](#).