

## JOB POSTING TEMPLATE

<b>Ngày:</b>	<u>Tháng 6/2023</u>	<b>Khối:</b>	<u>Phát triển Kinh doanh</u>
<b>Chức danh:</b>	<u>Velvet Account Manager (Chuyên viên Chăm sóc Khách hàng)</u>	<b>Quản lý trực tiếp:</b>	<u>Giám sát Cấp cao, Tuyển dụng và Đào tạo Chăm sóc Khách hàng</u>

**Địa điểm làm việc:** Hồ Chí Minh / Hà Nội / Đà Nẵng

### Mô tả công việc

- Chăm sóc Khách hàng đã mua hợp đồng bảo hiểm và đã qua thời gian cân nhắc 21 ngày thông qua các cuộc điện thoại, email, tin nhắn, Zalo...
- Thông báo kỳ phí đến hạn và thuyết phục Khách hàng nộp phí để duy trì hiệu lực hợp đồng.
- Phối hợp với Tư vấn Tài chính/Chuyên viên Tư vấn bảo hiểm từ các kênh sale để tiến hành thu phí Khách hàng đúng hạn.
- Giải đáp các thắc mắc của Khách hàng liên quan đến sản phẩm bảo hiểm, quyền lợi trong hợp đồng của Khách hàng, các quy trình Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm và Thay đổi hợp đồng.
- Giải quyết hoặc ghi nhận các vấn đề và phàn nàn của khách hàng để đảm bảo độ hài lòng, tin cậy của Khách hàng.
- Hỗ trợ và hướng dẫn Khách hàng nộp phí bảo hiểm (không bao gồm việc thu phí bảo hiểm từ Khách hàng).
- Hỗ trợ, tư vấn và giải đáp các thắc mắc của Khách hàng liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm.
- Thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm theo quy định tại các thông báo, quyết định có liên quan do Công Ty ban hành theo từng thời điểm.
- Chăm sóc Khách hàng đã mua hợp đồng bảo hiểm và đã qua thời gian cân nhắc 21 ngày thông qua các cuộc điện thoại, email, tin nhắn, Zalo...
- Thông báo kỳ phí đến hạn và thuyết phục Khách hàng nộp phí để duy trì hiệu lực hợp đồng.
- Phối hợp với Tư vấn Tài chính/Chuyên viên Tư vấn bảo hiểm từ các kênh sale để tiến hành thu phí Khách hàng đúng hạn.
- Giải đáp các thắc mắc của Khách hàng liên quan đến sản phẩm bảo hiểm, quyền lợi trong hợp đồng của Khách hàng, các quy trình Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm và Thay đổi hợp đồng.
- Giải quyết hoặc ghi nhận các vấn đề và phàn nàn của khách hàng để đảm bảo độ hài lòng, tin cậy của Khách hàng.
- Hỗ trợ và hướng dẫn Khách hàng nộp phí bảo hiểm (không bao gồm việc thu phí bảo hiểm từ Khách hàng).
- Hỗ trợ, tư vấn và giải đáp các thắc mắc của Khách hàng liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm.
- Thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm theo quy định tại các thông báo, quyết định có liên quan do Công Ty ban hành theo từng thời điểm.

## JOB POSTING TEMPLATE

### Yêu cầu ứng viên

- Trình độ: Trung cấp trở lên
- Có kỹ năng giao tiếp.
- Nhiệt tình, năng động, độc lập, nhạy bén.
- Ưu tiên có kinh nghiệm trong lĩnh vực sale hoặc Dịch vụ Khách hàng/Chăm sóc Khách hàng ít nhất 1 năm.
- Thành thạo tin học văn phòng

### Quyền lợi ứng viên

- Chuyên viên Chăm sóc khách hàng sẽ được hưởng các mức thù lao, hỗ trợ do Sun Life Việt Nam thông báo theo từng thời điểm. Thù lao và các khoản thưởng sẽ dựa trên kết quả đạt được so với chỉ tiêu được giao.
- Ngoài ra Chuyên viên Chăm sóc Khách hàng sẽ được cấp thẻ chăm sóc sức khỏe (khám chữa bệnh) và khám sức khỏe định kỳ mỗi năm.