

THÔNG TIN CHUNG

|              |                                                              |                   |                                                 |
|--------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------|
| Tên vị trí   | Trợ lý Chăm sóc Khách hàng –<br>Chương Trình Tài Chính Vi Mô | Quản lý trực tiếp | Quản lý Vận hành - Chương trình Tài chính vi mô |
|              |                                                              | Phòng ban         | Chương trình Tài chính vi mô (TCVM)             |
| Thang vị trí | 12                                                           | Nơi làm việc      | Triệu Phong                                     |

BỐI CẢNH CÔNG VIỆC

Chương trình Tài chính vi Mô – Tổ chức tầm nhìn thế giới Việt Nam (MFU) là một chương trình được quản lý độc lập nhằm thúc đẩy sự phát triển chuyển hóa thông qua việc cung cấp các dịch vụ tài chính vi mô. MFU được thành lập từ năm 2006.

Sứ mệnh của Tài chính vi mô là nâng cao chất lượng cuộc sống của khách hàng Việt Nam bằng việc hỗ trợ những hộ nghèo nhưng năng động và trang bị cho họ các kỹ năng kinh doanh. Sứ mệnh này đạt được thông qua một chương trình Tài chính vi mô bền vững, mang đến sự tiếp cận về vốn, bảo hiểm và tiết kiệm cho người dân trong các chương trình vùng (CTV). Tất cả các loại hình dịch vụ mà chương trình Tài chính vi mô triển khai đều nhằm xây dựng các mô hình, các năng lực và hệ thống phù hợp cho sự phát triển doanh nghiệp nhỏ ở Việt Nam, mang lại sự phát triển kinh tế bền vững trong các cộng đồng tại CTV- một phần trong sứ mệnh phát triển chuyển hóa của TNTG.

Chương trình Tài chính vi mô (TCVM) của TNTGVN bao gồm 2 cấp quản lý: văn phòng chính tại Hà Nội và văn phòng chi nhánh tại các tỉnh hoặc các vùng dự án. Tất cả những giao dịch trực tiếp với khách hàng như sàng lọc khách hàng, quá trình vay vốn và thu hồi nợ được thực hiện tại cộng đồng thông qua mạng lưới nhân viên tại địa bàn.

Hiện tại, Chương trình Tài chính vi mô đang hoạt động tại 11 huyện ở 4 tỉnh tại miền Bắc và miền Trung.

MỤC ĐÍCH CÔNG VIỆC

Tổng đài viên sẽ hỗ trợ đội ngũ vận hành để đảm bảo tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi của khách hàng qua đường dây nóng, thực hiện các cuộc khảo sát và hỗ trợ khách hàng giải quyết các vấn đề liên quan đến khoản vay, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

VAI TRÒ/ TRÁCH NHIỆM CHÍNH

| Thời gian | Vai trò/ Trách nhiệm chính | Kết quả mong muốn đạt được |
|-----------|----------------------------|----------------------------|
|-----------|----------------------------|----------------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5%  | <b>Tiếp nhận và xử lý các khiếu nại/ phản hồi của khách hàng qua đường dây nóng:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lắng nghe và ghi nhận thông tin của khách hàng liên quan đến sản phẩm, dịch vụ và các vấn đề phát sinh.</li> <li>- Giải đáp các thắc mắc về sản phẩm/dịch vụ, bao gồm chi tiết khoản vay, điều khoản, và thủ tục vay.</li> <li>- Chuyển yêu cầu hoặc khiếu nại của khách hàng đến các phòng ban liên quan và theo dõi để đảm bảo khách hàng nhận được phản hồi kịp thời.</li> <li>- Đảm bảo tất cả các cuộc gọi được xử lý một cách chuyên nghiệp và lịch sự, duy trì hình ảnh tích cực của tổ chức.</li> </ul> | - Tất cả các cuộc gọi đến đường dây nóng sẽ được giải quyết đúng hạn và chuyên nghiệp.                                                                 |
| 15% | <b>Hỗ trợ đội ngũ vận hành trong việc thực hiện cuộc gọi để thu thập thông tin khách hàng cho các khảo sát cụ thể:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện cuộc gọi để thu thập thông tin cho các khảo sát dựa trên bảng câu hỏi đã được thiết kế trước.</li> <li>- Tổng hợp và báo cáo dữ liệu khảo sát một cách đầy đủ và chính xác.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              | - Tất cả dữ liệu sẽ được thu thập với chất lượng cao và đúng hạn.                                                                                      |
| 40% | <b>Xử lý các khoản vay tự động gia hạn:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gọi điện thông báo cho khách hàng về việc gia hạn khoản vay, giải thích quy trình và các điều khoản liên quan.</li> <li>- Hỗ trợ khách hàng giải đáp các thắc mắc hoặc yêu cầu điều chỉnh liên quan đến các khoản vay tự động gia hạn.</li> <li>- Đảm bảo khách hàng hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ của họ trong quy trình gia hạn khoản vay.</li> <li>- Cập nhật thông tin khoản vay trong hệ thống Musoni.</li> </ul>                                                                                                                                   | - Các khách hàng gia hạn tự động được thông báo đầy đủ và cập nhật thông tin đúng hạn trong hệ thống mà không có lỗi.                                  |
| 40% | <b>Tiến hành kiểm tra khoản vay sau giải ngân qua cuộc gọi video:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện cuộc gọi video để theo dõi sau khi khách hàng nhận được giải ngân khoản vay, đánh giá hiệu quả sử dụng khoản vay.</li> <li>- Thu thập phản hồi từ khách hàng về quy trình vay và mức độ hỗ trợ từ chi nhánh.</li> <li>- Báo cáo các trường hợp khách hàng sử dụng khoản vay sai mục đích hoặc những trường hợp cần chú ý đặc biệt.</li> </ul>                                                                                                                                                                        | - 100% khách hàng có smartphone hoặc khoản vay lên đến 5 triệu đồng sẽ được kiểm tra khoản vay sau giải ngân và cập nhật đầy đủ trong hệ thống Musoni. |

## KIẾN THỨC, KỸ NĂNG VÀ NĂNG LỰC

|                    |                                                                                                                                          |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kinh nghiệm</b> | - Ít nhất 2 năm kinh nghiệm trong vận hành tổng đài, dịch vụ khách hàng, hoặc telesales; có kiến thức về tài chính vi mô là một lợi thế. |
| <b>Trình độ</b>    | - Tốt nghiệp từ đại học trở lên, ưu tiên các ngành Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng, Kinh doanh hoặc các ngành liên quan.                     |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                                                                                                    |                            |                 |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| <b>Kiến thức và kỹ năng</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao tiếp rõ ràng với giọng nói dễ nghe và thân thiện.</li> <li>- Có khả năng lắng nghe, giải quyết vấn đề và ra quyết định hiệu quả.</li> <li>- Thành thạo các ứng dụng máy tính văn phòng.</li> <li>- Nhiệt huyết, chuyên nghiệp và có trách nhiệm trong công việc.</li> <li>- Có tư duy học hỏi, thái độ chủ động và khả năng làm việc dưới áp lực cao.</li> </ul> |                            |                                                                                                                                    |                            |                 |
| <b>Môi trường làm việc</b>  | - Làm việc trong môi trường nhóm với sự đa dạng cao.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Yêu cầu về thể chất</b> | - Báo cáo kết quả sức khỏe là đạt yêu cầu được xác minh bởi các bác sĩ y khoa từ các bệnh viện được cấp phép trước khi tuyên dụng. | <b>Yêu cầu về ngôn ngữ</b> | Tiếng Anh: Khá. |

### NHỮNG MỐI LIÊN HỆ QUAN TRỌNG TRONG CÔNG VIỆC:

| Người liên hệ              | Mục đích liên hệ                                  | Mức độ thường xuyên (hàng ngày/ tuần/ tháng) |
|----------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Quản lý Vận hành           | Hướng dẫn, hỗ trợ, báo cáo                        | Hàng tuần                                    |
| Nhóm Vận hành              | Chia sẻ kinh nghiệm/ học hỏi/ hỗ trợ đồng nghiệp. | Định kỳ (khi có yêu cầu)                     |
| Cán bộ công nghệ thông tin | Triển khai hệ thống theo dõi khoản vay.           | Định kỳ (khi có yêu cầu)                     |

### QUYỀN ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH

Trong khuôn khổ các chính sách và các hướng dẫn của Tổ chức tầm nhìn thế giới Việt Nam và Ban Tài chính vi mô

### NHỮNG NĂNG LỰC CHÍNH:

|                                                                  |                                                      |                                                          |                                                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> An sinh và bền bi                       | <input type="checkbox"/> Xây dựng mối quan hệ        | <input type="checkbox"/> Học hỏi và phát triển           | <input type="checkbox"/> Hợp tác trong công việc |
| <input checked="" type="checkbox"/> Hiện thực hóa mục tiêu đề ra | <input checked="" type="checkbox"/> Chịu trách nhiệm | <input checked="" type="checkbox"/> Cải thiện và đổi mới | <input type="checkbox"/> Nắm bắt sự thay đổi     |

### Dành cho vị trí quản lý

|                                                                 |                                                                              |                                                                               |                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Làm gương về năng lực quản lý bản thân | <input type="checkbox"/> Gắn kết, ảnh hưởng, dẫn dắt và phát triển nhân viên | <input type="checkbox"/> Vận hành một tổ chức/ đội nhóm hiệu quả và linh hoạt | <input type="checkbox"/> Phát triển tổ chức/ Đội nhóm cho tương lai |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|