

## **Chi siamo**

**BNL Gruppo BNP Paribas** è una delle principali banche italiane, parte di un gruppo internazionale leader europeo nei servizi bancari e finanziari e tra i più solidi al mondo.

Entrare in BNL significa lavorare in un ambiente sfidante, con una cultura internazionale e fortemente orientato all'innovazione.

## **Posizione aperta : Consulente Centro Relazioni Sviluppo Clientela**

### **Specifiche ruolo**

Nella Divisione Commercial & Private Banking di BNL, data la forte innovazione in corso e l'orientamento continuo verso la multicanalità, ricerchiamo persone da inserire nel Centro Relazioni e Sviluppo Clientela, la cui mission è garantire alla clientela individuals, business e private **un'accoglienza e un'assistenza qualificate** fornendo risposte e soluzioni alle richieste dei clienti sulla gamma dei prodotti e servizi della Banca tramite una pluralità di canali (telefono, mail, chat e videochat, social); al contempo **sviluppare la vendita a distanza** garantendo un elevato livello di soddisfazione della Clientela.

Il ruolo prevede **attività di front-end commerciale** con il cliente: tale attività comprende operazioni dispositive ed informative su tutta la gamma di prodotti che costituiscono il portafoglio del cliente come, ad esempio, il conto corrente, l'internet banking, i titoli, le carte di credito e debito, i finanziamenti, le polizze assicurative. Un'adeguata preparazione viene conseguita attraverso un programma di formazione intenso e ben progettato che garantisce l'avviamento all'attività professionale con affiancamenti mirati, formazioni tecniche su processi, procedure e prodotti, corsi comportamentali sulle phone skills e le tecniche di vendita. Il consulente del Centro Relazioni e Sviluppo clientela promuove, inoltre, opportunità di business per la Rete contribuendo ad alimentare il profilo del Cliente e la storia della relazione garantendo, quindi, un collegamento costante tra canale fisico e canale virtuale per costruire e consolidare insieme ai colleghi di Agenzia, un rapporto personalizzato, solido e duraturo con la Banca.

Il ruolo consente, inoltre, di **umentare la fidelizzazione del cliente** attraverso azioni di cross-selling realizzate tramite la **vendita diretta di prodotti e servizi personalizzati** in base alle esigenze del cliente.

Dipende gerarchicamente da un Responsabile operativo ed ha come riferimento la figura del Team Leader che lo supporta nell'attività quotidiana.

La struttura prevede un orario di lavoro full time organizzato in turni a rotazione su sei giorni feriali nella fascia oraria: lunedì-venerdì 8-22 e sabato 8-14.

Il consolidamento della professionalità nel ruolo può portare la persona a percorsi di sviluppo all'interno della Struttura, nella Rete commerciale e in altri ambiti della Direzione Generale.

**Contratto:** contratto a tempo determinato della durata di 12 mesi finalizzato all'inserimento

**Sede di lavoro:** Roma