

ING Bank, Müşteri İletişim Merkezi'ni büyütüyor

Müşteri İletişim Merkezi'ni (MİM) geçen yıl Ümraniye'deki modern binasına taşıyan ING Bank, bu yıl 100 kişiye daha istihdam sağlayarak kadrosunu büyütüyor. Genç ve dinamik bir kadroya sahip merkezde yetişen müşteri danışmanları kariyer planlamasıyla bankanın değişik birimlerinde çalışma imkanı da buluyor.

ING Bank, bu yıl Müşteri İletişim Merkezi'ne (MİM) 100 yeni danışman alacak. Geçtiğimiz Mayıs ayında tasarımı ve çalışma koşulları ile fark yaratan Ümraniye'deki İstanbul Operasyon Merkezi'ne taşınan MİM yeni müşteri danışmanlarıyla sektörde fark yaratmayı hedefliyor. Halen genç ve dinamik bir kadroya sahip olan Merkez çalışanlar için bir okul işlevi görüyor.

Müşteriyi deneyimi MİM çalışanlarına yeni kapılar açıyor

MİM'in müşteriyi tanımak için çok iyi bir okul olduğunu ifade eden ING Bank Bireysel Bankacılık Satış Yönetimi ve Alternatif Dağıtım Kanalları Genel Müdür Yardımcısı Barbaros Uygun, "MİM'de çalışmaya başlayan personele çok kapsamlı bir eğitim veriyoruz. Yaklaşık bir ay süren eğitimden sonra 'müşteri danışmanı' unvanını alan arkadaşlarımıza 6 ay sonra ikinci aşama eğitimlerini veriyoruz. Bu eğitimlerin içinde bankacılıkla ilgili konular olduğu gibi tüm yaşamlarında faydası olacak iletişim ve bireysel gelişim eğitimleri de bulunuyor" dedi.

Barbaros Uygun, müşteri deneyiminin bankacılıkta çok önemli olduğunu vurgulayarak, "Müşteriyi çok iyi tanımak müşteri danışmanlarımıza banka içinde yeni kapılar açıyor. Müşteri danışmanlarımız birim içinde kariyer planlaması yapabildikleri gibi bankanın diğer birimlerine de geçebiliyorlar. Kazandıkları derin deneyim onlara çok büyük avantaj sağlıyor. Şimdiye kadar kariyerine şube veya diğer bankacılık birimlerine geçiş yaparak devam eden birçok müşteri danışmanımız oldu. Halen yaş ortalaması 26 olan 200 kişilik bir kadromuz var. Bu yıl için hedeflediğimiz 100 kişilik istihdamla bu sektörde kariyer yapmaya hevesli gençleri ekibimize katacağız" dedi.

Müşteri İletişim Merkezi ING Bank bünyesinde telefon, e-mail, fax veya diğer kanallardan gelen talepleri değerlendiriyor. Müşterilerden gelen talepler burada kayıt altına alınıyor. Sonrasında müşterinin talebine göre kredi kartı ve bankacılık işlemleri, şifre ve parola işlemleri, bilgi güncelleme işlemleri yapılıyor; itiraz, talep ve şikayetler değerlendiriliyor ve çözüm gruplarına yönlendirilerek takip ediliyor.

ING Bank Müşteri İletişim Merkezi'nde çalışmak isteyen adaylar www.ingbank.com.tr sitesinde yer alan başvuru formunu MIM-2012 kodu doldurabilirler.

ING Grubu, Bankacılık, Sigorta ve Varlık yönetimi alanlarında faaliyet göstermekte olan dünya çapında bir finansal hizmetler şirkettir. ING Grubu, Avrupa, Asya, Avustralya ve Amerika'da yer alan 40'tan fazla ülkede 94 binin üzerinde çalışana ve 67 milyonun üzerinde müşteriye sahiptir. Her zaman değişime öncülük eden ING Grubu, tüm dünyada faaliyet gösterdiği ülkelerde üretime, girişimciliğe, yenilikçiliğe, yaratıcılığa güç katmak hedefini taşımaktadır.

Sürdürülebilirliği iş modelinin ana prensibi olarak gören ING Grubu, faaliyet gösterdiği toplumlarda çocukların eğitimi, finansal eğitim ve çevre koruma alanlarında birçok program hayata geçirmektedir. UNICEF ile küresel işbirliğinin 6. yılını dolduran ING Grubu, 'ING Chances for Children' programı kapsamında çocukların eğitime erişimini sağlamaktadır. Küresel sorumluluk standartlarına uyumu FTSE4Good ve Dow Jones Sustainability Index gibi kurumlarca da tescillenen ING Grubu 2006 yılında Küresel İlkeler Sözleşmesi Global Compact'a da imza atmıştır. ING Grubu 2007'den beri faaliyetlerini sıfır karbon ayak izi ile sürdürmektedir.

Bilgi için:

Göze Kolunan, Manifesto PR / goze@manifestopr.com.tr / 0507 7898918

Muzaffer Ergun, Manifesto PR / muzaffer@manifestopr.com.tr / 0507 7898921