

Manager Relatie Clienti

Principale responsabilități:

Dezvoltarea și gestionarea relațiilor cu clienții:

- Identificarea și atragerea de noi clienți instituționali (bănci, instituții financiare non-bancare) sau autorități publice locale și regionale, promovând produsele și serviciile BID
- Gestionarea relațiilor existente cu clienții și menținerea unui portofoliu de calitate, prin oferirea de suport și consultanță continuă în utilizarea produselor și serviciilor băncii
- Realizarea întâlnirilor și discuțiilor cu clienții pentru a înțelege nevoile și cerințele acestora, formulând propuneri adaptate nevoilor lor de finanțare și garantare

Implementarea strategiei de produse și vânzări:

- Participarea activă la elaborarea și implementarea strategiei de produse și vânzări a BID, aliniată cu obiectivele strategice ale băncii și nevoile pieței
- Propunerea de îmbunătățiri ale produselor existente și dezvoltarea de noi produse în funcție de feedback-ul primit de la clienți și de evoluțiile pieței
- Monitorizarea concurenței și a pieței pentru a identifica noi oportunități de vânzare și dezvoltare a produselor

Contributie la procesul de creditare și garantare:

- Analiză preliminară a solicitărilor de creditare și garantare primite de la clienții BID, asigurând colectarea completă și corectă a documentației necesare
- Intocmirea aplicațiilor de acordare credite/garanti, în conformitate cu prevederile din reglementările interne ale BID
- Urmarirea respectării termenilor și condițiilor post-aprobare din acordurilor de finanțare și garantare, oferind suport clienților pe parcursul derulării contractelor

Monitorizarea performanței portofoliului, pe baza semnalelor de avertizare sau a informațiilor transmise de zona de management al riscului:

- Urmarirea performanței portofoliului de clienți și a produselor vândute, în conformitate cu responsabilitățile alocate prin reglementările interne ale BID
- Participarea la ședințele interne de evaluare a portofoliului și contribuția la deciziile strategice privind abordarea BID referitoare la clienții restanți/in intarziere/cu risc crescut

Activități de raportare și analiză:

- Pregătirea și prezentarea rapoartelor periodice privind activitatea portofoliului de clienți, performanța vânzărilor și realizarea obiectivelor comerciale către superiorii ierarhici
- Realizarea de analize detaliate privind comportamentul și satisfacția clienților, oferind informații utile pentru îmbunătățirea produselor și strategiilor de vânzare

Colectare de feedback și propuneri de îmbunătățire:

- Colectarea și centralizarea feedback-ului de la clienți privind procesele interne ale BID în care este implicat

- Propunerea de ajustări și îmbunătățiri ale proceselor și procedurilor interne ale BID în care este implicat, pe baza informațiilor colectate de la clienți
- Contribuirea la dezvoltarea și îmbunătățirea fluxurilor de lucru și a sistemelor interne pentru a crește eficiența proceselor;

Cooperare și colaborare internă:

- Colaborarea strânsă cu Direcția Produse, Direcția Administrarea riscurilor, Direcția Aprobare Credite și Direcția Credite Problematică, pentru identificarea soluțiilor optime de finanțare/monitorizare/restructurare și servicii suport necesare clienților
- Participarea la dezvoltarea programelor de training și suport pentru echipele de vânzări, contribuind la creșterea competențelor și eficienței acestora
- Participarea la dezvoltarea programelor de consultanță/asistență tehnică/training dedicate clienților BID, alături de Direcția Produse/ Direcția Servicii de Consultanță și Asistență Tehnică, precum și livrarea acestora către clienții BID, dacă este cazul
- Implicarea în proiecte interdepartamentale și inițiative strategice ale băncii pentru dezvoltarea și consolidarea relațiilor cu partenerii și clienții cheie

Educație și experiență:

- Studii superioare finalizate, preferabil în domeniul economic, financiar, administrativ sau relații internaționale
- Experiență de minim 5 ani în domeniul bancar sau financiar, preferabil în roluri de management relații clienți sau dezvoltare produse
- Experiență relevantă în relaționarea cu instituții financiare sau autorități publice constituie un avantaj semnificativ
- Cunoștințe avansate privind produsele și serviciile bancare dedicate clienților de talie mare (tip corporate sau autorități publice locale), a proceselor de creditare și garantare asociate acestora, precum și a legislației specifice
- Cunoștințe de analiză financiară și particularități ale procesului de creditare specific autorităților publice locale și corporațiilor mari
- Cunoștințe avansate de utilizare a pachetului MS Office (Word, Excel, PowerPoint)

Aptitudini personale:

- Orientare către client și rezultate, capacitate de adaptare
- Abilități de comunicare eficiente, capacitate de organizare și prioritizare a sarcinilor
- Proactivitate și atitudine pozitivă în abordarea provocărilor profesionale
- Capacitate excelentă de analiză și sinteză, abilități de negociere și relaționare interpersonală