**中信信用卡中心招聘简介**

中信银行信用卡中心是中信银行总行在深圳设立的对信用卡业务进行统一管理、集中操作、独立核算的业务部门，属中信银行总行一级部门，是[中信银行信用卡](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7530407&ss_c=ssc.citiao.link" \t "_blank)业务全国总部。2007年12月，经[中国银监会](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=162591&ss_c=ssc.citiao.link" \t "_blank)批准成为国内同行业为数不多的几家分行级信用卡专营机构之一，业务范围包括办理本外币信用卡的发卡业务；办理信用卡项下的本[外币贷款](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=70017512&ss_c=ssc.citiao.link" \t "_blank)、结算、结汇和结汇、外汇兑换业务；代理国外金融机构和国际组织的信用卡的发卡、付款及资金清算业务。

2003年，中信银行信用卡客服中心伴随中信银行信用卡中心的成立而诞生。现已经成长为拥有两个职场、1500多个座席、2100多名客服人员，服务于3000多万张信用卡的大型呼叫中心。

中信银行信用卡客服中心通过电话、网络、微博、微信等渠道为全国信用卡客户提供一站式7\*24小时远程服务。数年来，客服中心始终坚持深化服务细节、关注客户体验、创新服务产品，用现代化的思维及行动顺应时代变革，通过推动“客户体验中心、价值创造中心、员工发展中心”建设，持续提升服务品牌影响力及竞争力。

2015年，客服中心在“打造以极致客户体验为驱动的价值创造平台”的经营策略下，顺应“体验为王”的时代趋势，从客户视角出发，联动全员，围绕“以客户为中心”的核心理念，全面流程穿越，塑造卓越的客户体验文化，形成“体验试错—发现痛点—优化提升—再次体验—再次提升”的客户体验管理闭环，持续、一致、全过程地提升客户体验及品牌影响力，助推中信信用卡成为一个不断适应新环境、新形势的“超体”。同时，借助业内首创服务营销一体化模式的管理势能，从服务角度实现客户需求的精准捕捉与客户价值实现的最大化，持续推动客服部成为行业领先的“利润中心”。打造高端服务品牌，“专注高端、细分经营”的服务理念，“一对一”的无限秘书专属服务策略，始终处于业内领先地位，赢得众多贵宾客户口碑，服务品牌业界闻名。通过大数据及社会化媒体应用，实现智能机器人服务在网络渠道的应用，推出微信客服、移动端在线客服，启动以“信服”为话题的交互服务，将内容与社交元素融合，通过 “信服圈互动”，开创传统服务模式转型先河。

中信银行信用卡客服中心凭借其在服务定位、策略管理、运营模式以及人员管理等诸多方面的优势，成为行业内首家通过ISO质量管理体系国际认证的呼叫中心，国内唯一同时荣获服务和营销金奖的客服中心，连续数年摘得中国、亚太、全球最佳呼叫中心大满贯的客服中心，得到业界和社会的广泛认可。

而中信鸿联九五属于中信集团旗下一级子公司，负责中信银行信用卡中心招聘工作。中信-鸿联九五集团拥有国家工业和信息化部颁发的多项全国范围电信增值业务经营许可及特服号码资源，主要从事移动互联网、固定电话信息、移动短信(SMS)、移动声讯(IVR)、彩信(MMS)、彩铃(CRBT)、WAP、呼叫中心(CALL CENTER)和互联网信息服务等电信增值业务。集团的各业务平台与各大基础电信运营商的骨干网互联互通，覆盖了全国绝大部分城市;此外，集团的业务覆盖了包括电信网、互联网及有线电视网为基础的相关信息服务及呼叫中心业务，从而形成了"三网合一"发展模式下的独特竞争优势。

经过十多年的发展，中信-鸿联九五已成为中国目前最大横跨有线电话网和移动电话网的信息增值服务提供商、最大的电话信息服务商之一、最大的互动电视节目服务商之一、最大综合呼叫中心之一。

**招聘岗位：客户服务岗**

岗位职责：

1、信用卡业务处理：通过中信银行400服务热线，在线解决客户各种业务需求，如提高信用额度、分期还款、账户查询等；

2、信用卡服务顾问：引导客户合理使用信用卡，让客户充分了解信用卡各种优惠活动及特色活动，并享受信用卡带来的便利；

3、客户服务品质提升：收集并反馈客户建议，推动中信银行信用卡客户服务流程优化，提升客户满意度。

岗位要求：

1、2019年应届毕业生，专业不限。

2、普通话标准，表达流利。

3、身体健康，能适应轮班工作。

岗位薪酬福利：

1、优渥薪酬：实习报到前15天，免费提供三星酒店二人间入住；

实习津贴：3600元。报到当月有一次性200元的安置补贴。另：购买意外保险。

转正年薪：综合年薪15万左右，并享受以下福利。

2、完善福利：就餐卡、通讯费、洗衣券、观影券、生日福利、带薪休假、年度体检、年度旅游、免费外部专业健身俱乐部、购房购车优惠、转深圳户口。

3、健康保障：五险一金、意外伤害保险、重大疾病保险、医疗门诊费用报销；公司设置有员工保健室、健身活动室及心理咨询室。

4、多样培训：提供信用卡服务顾问专业培训、在职技能培训、与武汉大学及南京大学合作开展本科、研究生学历教育等。

5、丰富活动：四季部门传承活动:运动会、才艺秀、秋游、优秀员工颁奖盛典、节日庆典、生日宴会、积分拍卖、聚餐出游；俱乐部活动：羽毛球、乒乓球、篮球、足球、高尔夫球、电玩协会、员工乐队、文艺协会、礼仪队、户外活动协会、摄影协会，定期举办各类活动。

6、融洽团队：年轻活力的合作团队，极具人性化的工作氛围，工作与娱乐为一体的工作环境，办公场地设置活动室、休息室、就餐区、休闲区、网上冲浪区，满足工作之余的娱乐生活。

7、岗位发展及晋升空间：客服中心是中信卡中心最大部门，总人数超过2500人，近10多个岗位，实习生转正后根据后期特长或能力可晋升发展转岗，提供管理，后台支撑，行政人事，综合服务，培训等支撑岗位。宽广发展：岗位职级晋升、内部职位竞聘、全国36所城市岗位竞争。总体提供给学生员工的福利待遇也是非常好的，转正后综合年薪也是在15w左右的。



