

# Representante Principal de Servicios al Cliente



## Representante Principal de Servicios al Cliente

**Localidad:** Utica, NY

**Número de Solicitud:** 18068024

### Descripción del puesto

Como Representante Principal de Servicios al Cliente de Bank of America, el empleado será responsable de proporcionarles una resolución de problemas impecable a nuestros clientes que experimenten inconvenientes técnicos complejos en línea con la banca en línea, la banca móvil y la banca por texto para los depósitos y productos de tarjeta. El empleado deberá cumplir y mantener el compromiso con un alto nivel de excelencia en los servicios, utilizando sus habilidades para forjar relaciones y resolver problemas, manejar llamadas difíciles y para casos que se elevan a un nivel superior, alcanzar objetivos de eficacia mensuales y mantener estándares altos de calidad de las llamadas. El tiempo del empleado estará dedicado al teléfono para investigar, solucionar problemas y gestionar las consultas de resolución de servicio. Además de recibir llamadas directas de nuestros clientes, nuestros empleados también atenderán llamadas para casos que se elevan a un nivel superior de una variedad de empleados bancarios internos. El empleado deberá leer rápidamente las actualizaciones frecuentes y el material de aprendizaje, a menudo mientras esté recibiendo una llamada, y deberá ser capaz de aplicar esta información en las llamadas de inmediato y con precisión.

Para postular al puesto, visite nuestro sitio web de carreras en [www.bankofamerica.com/careers](http://www.bankofamerica.com/careers) y mencione como referencia el número de solicitud en el campo de búsqueda de trabajos.

### Obligatorio:

- Debe tener conocimientos de resolución de problemas de dispositivos móviles y navegadores de Internet.
- Experiencia en servicio al cliente de un año, como mínimo.
- Capacidad de interactuar de modo efectivo con los clientes, comenzar una conversación, generar entendimiento y manejar objeciones.
- Pensamiento crítico sólido, habilidades lógicas y de resolución de problemas junto con habilidades fuertes de lectura y comprensión.
- Habilidades de comunicación efectiva para trabajar con diversos clientes.
- Ser una persona orientada al detalle y que pueda adaptarse a los cambios mientras recibe comentarios de forma habitual.
- Debe sentirse cómodo en un entorno de trabajo acelerado mientras aprende constantemente en el trabajo.
- Confiable, impulsado por los resultados y enfocado en los logros.
- Aptitud técnica con una habilidad sólida para realizar varias tareas a la vez.

### Deseable:

- Experiencia de un año en un centro de atención telefónica o centro financiero.
- Conocimientos financieros o bancarios.
- Experiencia con situaciones complejas o de casos que se elevan a un nivel superior.

### Disponibilidad actual para tomar turnos:

- Disponibilidad para el 2.º turno

Bank of America y sus afiliadas consideran para el empleo y contratan a candidatos calificados sin tener en cuenta su raza, creencia religiosa, religión, color, sexo, orientación sexual, información genética, género, identidad de género, expresión de género, edad, nacionalidad de origen, ascendencia, ciudadanía, estado de discapacidad o de veterano protegido o cualquier otro factor prohibido por ley y, como tal, afirma en sus políticas y su práctica el respaldo y la promoción del concepto de igualdad de oportunidades laborales y acción afirmativa, de acuerdo con todas las leyes municipales, provinciales, estatales y federales correspondientes. La empresa también prohíbe la discriminación en función de otros factores, como afección médica, estado civil o cualquier otro factor que sea irrelevante para el desempeño de nuestros compañeros de equipo. Los candidatos deben poseer autorización para trabajar en los Estados Unidos, ya que no constituye una práctica de Bank of America patrocinar a personas para que obtengan visas de trabajo. © 2017 Bank of America Corporation. | ARSPF8N8 | Consumer\_01132017