

# 中信银行信用卡客服中心招聘简介

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。现在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。

## **招聘岗位：综合经营岗**

### **岗位职责：**

本岗位是集服务体验、资产保全、信贷审批、产品营销为一体的综合经营顾问。通过线上渠道与平台为全球信用卡客户提供一站式金融服务，引导客户合理使用信用卡，形成良好用卡习惯，推荐特色权益及金融产品，收集并反馈客户建议，推动服务流程优化，提升品牌影响力。

### **我们能提供：**

1、**优渥薪酬：**综合年薪 13 万左右

**实习期：**享受**免费 15 天酒店入住**

**薪 资：**4600 元/月（**实习津贴 2400+住宿补贴 1600+餐卡 600**）

**另购买商业保险，200 元一次性安置补贴**

**转 正：**高温补贴 900 元，餐卡 1000 元/月，7500 元/年过节费，5 位数**年终奖**

2、**完善福利：**餐卡、通讯费、洗衣券、高温补贴、生日福利、带薪休假、

年度体检、免费外部专业健身俱乐部、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：**提供信用卡业务培训、在职技能培训、素质能力培训等。

**5、宽广发展：**岗位职级晋升、部门内外部职位竞聘、全国 36 所城市分中心岗位竞聘。

**6、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、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、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。

**7、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。

**8、工作地址：**深圳市龙岗区中海信科技园中信银行信用卡中心

## 应聘方式

招聘负责人：李美萍

联系电话：13798285417（微信添加，**请备注：实习生+学校**）



职场环境：









