**JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar**

Kneza Branimira bb, 88 000 Mostar, BiH | T +387 36 395000 | F +387 36 395279 | www.hteronet.ba
Identifikacijski broj: 4227270100006

Matični-registarski broj subjekta upisanog kod Općinskog suda Mostar: 1-10868

PDV broj: 227270100006
Transakcijski račun kod UniCredit bank d.d. Mostar: 3381002202007207

Transakcijski račun kod Raiffeisen bank d.d. Sarajevo (filijala Mostar): 1610200023800018

Transakcijski račun kod Addiko bank d.d. Sarajevo: 3060190000145509

Temeljem članka 20 a Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o radu (Sl. novine F BiH 89/18), Uredbe o postupku prijema u radni odnos u Javnom sektoru u F BiH (Sl. novine F BiH br. 13/19 od 27.02.2019. godine i Sl. novine F BiH br. 9/21 od 3.02.2021. godine), Zakona o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji (Sl. novine F BiH br.54/19), članka 136, 138 i 142 Statuta Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, članka 8 i 9 Pravilnika o radu Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Priloga V Pravilnika o raduJavnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostari Odluke Uprave Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar broj: UD-3-51-35/21 od 23.09..2021. godine, JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, raspisuje

**J A V N I O G L A S**

**za prijem radnika u radni odnos na neodređeno vrijeme uz probni rad**

**DIREKCIJA ZA NEPOKRETNU MREŽU**

1. **Referent agent za tehničke upite 3, Grupa za tehničke upite, Odjel za pozivni centar, Sektor za korisničku podršku, DNM – 1 (jedan) izvršitelj, minimalno 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, probni rad 3 mjeseca, mjesto rada Mostar**

**Opis posla:**

* Pravovremeni i kvalitetan kontakt s korisnikom i rješavanje tehničkih upita/zahtijeva/pritužbi iz više različitih tematskih područja kroz sve komunikacijske kanale
* Prima ili upućuje pozive korisnika s ciljem rješavanja njihovog upita i upoznavanja s proizvodima i uslugama
* Proaktivno stvara i realizira prodajne mogućnosti tijekom razgovora s korisnikom te ga upoznaje s relevantnim proizvodima i uslugama
* Provodi pozive prema korisnicima sukladno korisničkim kampanjama i programima
* Administriranje upita/zahtijeva/pritužbi iz više različitih tematskih područja
* Prepoznavanje potreba i zahtijeva korisnika
* Provjera korisničkih podataka i dokumentacije te vođenje brige o ugovorima i ostaloj korisničkoj dokumentaciji
* Prepoznavanje i prosljeđivanje specifičnih upita korisnika
* Eskalacija zahtjevnih korisničkih upita
* Prepoznavanje prodajnih potencijala u kontaktu s korisnicima
* Upotreba definiranih metoda za povećanje zadovoljstva korisnika u cilju zadržavanja korisnika
* Podrška kolegama u rješavanju upita korisnika
* Unosi podatke u relevantne baze tijekom i nakon svakog kontakta s korisnikom
* Ažuriranje relevantnih baza podataka evidencijom kontakata s korisnicima
* Odgovornost za osiguravanje povjerljivosti korisničkih podataka te savjesno upravljanje istima
* Odgovornost za davanje povratne informacije iz djelokruga poslovanja vezanog uz korisnika kroz ad hoc i redovne izvještaje
* Kontinuirano praćenje svih informacija vezanih uz proizvode i usluge te poslovne procese
* Poštivanje politika, procedura i procesa Društva
* Promoviranje vrijednosti branda i Društva kroz komunikaciju s korisnicima
* Sudjelovanje u rješavanju radnih zadataka iz djelokruga odjela
* Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješavanja problematike vezane za korisničku podršku
* Samostalnost u obavljanju poslova
* Obavlja ostale poslove po nalogu neposrednog rukovoditelja te naravi i vrsti posla pripadajućeg radnog mjesta i poslovnog područja
* Kontinuirano poboljšanje poslovne učinkovitosti kroz praćenje zadovoljstva korisnika i predlaganje aktivnosti za unapređenje
* Predlaganje poboljšanja unutar poslovnih procesa i sustava
* Dijeljenjem znanja obučavanjem (coaching) i davanjem podrške pri obuci manje iskusnih agenata
* Kontinuirana edukacija o novim uslugama i tehnologijama koje se nude korisnicima
* Ostali poslovi po nalogu neposrednog rukovoditelja
1. **Referent za prodaju Prodavač/ica 3 ,Grupa za direktnu prodaju, Odjel za prodaju privatnim korisnicima, Sektor za prodaju ,DNM, 1 (jedan) izvršitelj, minimalno 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima, probni rad 3 mjeseca, mjesto rada Mostar**
* Razumijevanje svih proizvoda i usluga ponuđenih korisnicima, detaljno znanje o uslugama i jedinstvenim prodajnim osobinama usluga
* Razumijevanje ponude konkurencije, uspoređivanje usluga i proizvoda u odnosu na ponudu Društva
* Razumijevanje nadolazećih proizvoda, praćenje novih tehnoloških dostignuća Doprinošenje stvaranju atmosfere dobrodošlice za korisnike, pokazivanje želje za odgovaranje na upite
* Razumijevanje potreba korisnika i pronalaženje najboljeg proizvoda ili usluge za zadovoljavanje istih
* Objašnjavanje prednosti proizvoda i usluga korisniku s ciljem prodaje
* Demonstriranje funkcionalnosti dodatnih proizvoda i usluga te njihove iskoristivosti za korisnika,

 a u svrhu povećanja prodaje i odanosti korisnika

* Učinkovito odgovaranje na pitanja/upite korisnika, pružanje pomoći i rješavanje problema
* Preuzimanje odgovornosti za rješavanje problema i otvorenih pitanja, uključivanje drugih organizacijskih dijelova, te stalno informiranje korisnika
* Korištenje žalbi i pitanja korisnika kao priliku za demonstriranje usredotočenosti Društva na korisnika kao i pokazivanje motivacija korisnika za korištenje dodatnim proizvodima i uslugama
* Izdavanje faktura za prodanu robu i usluge
* Primanje i unošenje svih potrebnih podataka u billing/POS aplikaciju
* Sudjelovanje u različitim projektima i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz Sektor prodaje /Odjel za prodaju privatnim korisnicima
* Samostalnost u obavljanju poslova
* Ostali poslovi po nalogu neposrednog rukovoditelja

**Uvjeti**

**Opći uvjeti:**

1. Da je državljanin BiH
2. Da ima navršenih 18 godina života
3. Da ima opću zdravstvenu sposobnost za obavljanje poslova navedenog radnog mjesta (samo kandidat koji bude izabran dužan je dostaviti liječničko uvjerenje kao dokaz da njegovo zdravstveno stanje i psihofizičke sposobnosti odgovaraju uvjetima radnog mjesta na koje je izabran)
4. Da se protiv njega ne vodi kazneni postupak (samo kandidat koji bude izabran dužan je dostaviti uvjerenje da se protiv njega ne vodi kazneni postupak)

**Posebni uvjeti:**

- za radno mjesto pod rednim brojem 1): SSS/IV, elektrotehnička ili ekonomska škola, poznavanje rada na računalu, spremnost na timski rad, minimalno 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima

- radno mjesto pod rednim brojem 2): SSS/IV, ekonomska škola ili gimnazija, poznavanje rada na računalu, znanje stranog jezika, minimalno 6 mjeseci radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima

Uz uredno popunjenu i vlastoručno potpisanu Prijavu na javni oglas **(obrazac prijave je na internet stanici Poduzeća –** [**www.hteronet.ba**](http://www.hteronet.ba) **i u uredu protokola, na adresi Kneza Branimira b.b. Mostar)**,

dostaviti slijedeću dokumentaciju:

* životopis,
* uvjerenje o državljanstvu,
* izvod iz matične knjige rođenih,
* diplomu/svjedodžbu,

(ukoliko je diploma/svjedodžba stečena u nekoj drugoj državi nakon 06.04.1992. godine, obvezno dostaviti i ovjerenu kopiju nostrificirane/priznate diplome/svjedodžbe)

* uvjerenje/potvrdu prethodnog poslodavca o radnom iskustvu na istim ili sličnim poslovima uz preciziranje poslova na kojima je radio/radi i dužine radnog odnosa na navedenim poslovima
* dokaz o znanju stranog jezika ukoliko je isto traženo kao uvjet za radno mjesto

**Prioritet pri zapošljavanju pod jednakim uvjetima imaju osobe iz članka 2 Zakona o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji (Službene Novine F BiH broj 54/19)**

**Kandidati koji se pozivaju na prioritet pri zapošljavanju sukladno Zakonu o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji (Službene novine F BiH broj 54/19) dužni su dostaviti dokaze o prioritetu upošljavanja i to:**

* Dokaz da su nezaposleni,
* Dokaz da imaju status razvojačenog branitelja

Dokumentacija se dostavlja u originalu ili ovjerenim kopijama. Ukoliko kandidati dostavljaju dokumentaciju u ovjerenoj kopiji, ovjerene kopije ne smiju biti starije od 6 mjeseci.

Kandidati koji se prijavljuju na više radnih mjesta podnose prijavu za svako radno mjesto pojedinačno i uz svaku prijavu dostavljaju traženu dokumentaciju. U tom slučaju, dovoljno je uz jednu prijavu dostaviti originale ili ovjerene kopije dokumentacije, dok u drugim prijavama mogu dostaviti obične kopije dokumentacije s naznakom prijave u kojoj se nalaze originali ili ovjerene kopije zahtijevane dokumentacije.

Neuredne, nepotpune i ne blagovremene prijave bit će odbačene zaključkom.

Kandidati čije su prijave uredne, potpune i blagovremene biti će pismenim putem obaviješteni o mjestu, datumu i vremenu održavanja pismenog dijela ispita.

Smatra se da je kandidat zadovoljio na pismenom ispitu ukoliko je osvojio najmanje 60% bodova od ukupno mogućih 100%.

O mjestu, datumu i vremenu polaganja usmenog ispita, kandidati će biti obaviješteni usmeno ili pismeno putem e-mail-a.

Ako kandidat koji je uredno pozvan ne pristupi testiranju smatra se da je povukao prijavu na oglas.

**Prijave na oglas s potrebnom dokumentacijom u zatvorenoj omotnici dostaviti u roku od 8 (osam) dana od dana objavljivanja u dnevnoj novini Oslobođenje.**

**Kandidat je obvezan na poleđini omotnice naznačiti svoje ime, prezime i adresu**

**Prijave se dostavljaju poštom ili osobno putem protokola na adresu:**

***JP* Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar*, Kneza Branimira b.b., 88 000 Mostar, sa naznakom: Prijava na javni oglas za radno mjesto \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,***

 ***(naziv radnog mjesta)***

 ***pod rednim brojem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

 ***(redni br. u javnom oglasu)***

**Izbor iz reda prijavljenih kandidata koji ispunjavaju uvjete oglasa izvršit će se sukladno Zakonu o radu F BiH, Uredbi o postupku prijema u radni odnos u javnom sektoru u F BiH, Zakonu o pravima razvojačenih branitelja i članova njihovih obitelji, Pravilniku o radu Javnog Poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar** **i Odluci Uprave Društva**