

	MÔ TẢ CÔNG VIỆC (JOB DESCRIPTION)	Ký hiệu: BM.NS.TD02	
		Lần soát xét	: 01
		Ngày hiệu lực	:

Chức danh: <i>(Job title)</i>	Chuyên viên Thủ tục – Dịch vụ Khách hàng	Mã chức danh: <i>(Job Code)</i>		Cấp bậc: <i>(Level)</i>	Chuyên viên
Khối/Ban: <i>(Division/Committee)</i>	Pháp chế - Dịch vụ khách	Phòng: <i>(Department)</i>	Pháp chế - Dịch vụ khách	Bộ phận: <i>(Part)</i>	Thủ tục – Dịch vụ Khách hàng
Báo cáo trực tiếp: <i>(Direct Reporting Lines)</i>	Trưởng phòng Pháp chế - Dịch vụ Khách hàng				

I	Vai trò: <i>(Job Role)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - Soạn thảo phát hành hợp đồng, phụ lục và các văn bản liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty. - Xác nhận chuyển nhượng Hợp đồng mua bán, thanh lý Hợp đồng mua bán, thực hiện các thủ tục liên quan đến chuyển nhượng hợp đồng mua bán cho khách hàng. - Lập bảng tính lãi theo dõi công nợ, thực hiện nhắc nợ và xử lý công nợ với khách hàng. - Hỗ trợ các đơn vị kinh doanh và tư vấn cho khách hàng về tính pháp lý của sản phẩm, hợp đồng, thủ tục vay vốn Ngân hàng. - Giải quyết các đề nghị, các khiếu nại của khách hàng.
II	Nhiệm vụ trọng tâm: <i>(Responsibilities)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - Soạn thảo, xây dựng và tham vấn các hợp đồng, phụ lục hợp đồng, biên bản thanh lý, biên bản bàn giao sản phẩm, biểu mẫu phục vụ công tác bán hàng. - Soạn thảo các mẫu công văn, thông báo, biểu mẫu, ... liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty. - Hỗ trợ pháp lý cho Khối Kinh doanh, các Phòng/Ban liên quan trong công tác bán hàng và tư vấn cho khách hàng về tính pháp lý của sản phẩm, dự án. - Tham gia giải đáp các thắc mắc, giải quyết các khiếu nại của khách hàng trong phạm vi quyền hạn được phân công. - Cập nhật ý kiến khách hàng thường xuyên, tiếp nhận và tham gia giải đáp các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng thỏa đáng. - Quản lý toàn bộ danh sách khách hàng của Công ty, cập nhật, thống kê và phân nhóm khách hàng. - Theo dõi công nợ và thực hiện nhắc nợ khách hàng. - Tham gia xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng, đề xuất cải tiến quy trình chăm sóc khách hàng, quà tặng và phương thức tặng cho khách hàng hiệu quả. - Cập nhật liên tục những thay đổi của Pháp luật hiện hành, cảnh báo những rủi ro pháp lý cho Ban Tổng Giám đốc và các Phòng/Ban liên quan. - Lưu trữ hồ sơ, chứng từ theo quy định. - Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Trưởng Bộ phận.

IV		Yêu cầu công việc: (Job Requirements)
1	Trình độ (Education)	- Trình độ: Cử nhân luật/ Thạc sĩ luật Chuyên môn: Luật kinh doanh/ Luật thương mại/ Luật quốc tế... hoặc các ngành có liên quan
2	Kiến thức: (Knowledge)	- Thành thạo vi tính văn phòng (Excel, Word, Google Sheet,...) và các phần mềm ứng dụng - Am hiểu các quy trình và thủ tục pháp lý liên quan đến giao dịch mua bán bất động sản.
3	Chứng chỉ nghề nghiệp: (Certificate)	
4	Kinh nghiệm chuyên môn và quản lý: (Professional and management experience)	- Ít nhất 03 năm kinh nghiệm lĩnh vực Bất Động Sản ở các công ty có quy mô lớn hơn 500 nhân viên. - Có kinh nghiệm trực tiếp hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng hoàn tất thủ tục ký kết hợp đồng mua bán căn hộ.
5	Kỹ năng: (Skills)	- Khả năng giải quyết vấn đề linh hoạt. - Khả năng giao tiếp, truyền đạt, chăm sóc khách hàng tốt. - Kỹ năng quản lý công việc hiệu quả. - Kỹ năng đàm phán, thỏa thuận. - Đào tạo, pháp lý cho nhân sự mới hội nhập. - Tra cứu văn bản, phân tích, tổng hợp.
6	Các yêu cầu khác: (Others)	
Quản lý trực tiếp		Nhân viên
<Ký và ghi rõ họ tên>		<Ký và ghi rõ họ tên>
		Tôi đã đọc và hiểu các nội dung thể hiện trong Bản mô tả công việc Ngày...../Tháng...../Năm.....