



**ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.**, Zagreb, Ulica grada Vukovara 41 društvo je čija je misija omogućiti Zagrepčanima i lokalnoj zajednici zdrav, ugodan i siguran urbani život – svaki dan! S ciljem revitalizacije Korporativnih servisa i podizanja uspješnosti i dugoročne konkurencije želimo osnažiti svoj tim te u svrhu odabira najboljih kandidata Zagrebački holding d.o.o. raspisuje javni natječaj za zapošljavanje na radnom mjestu Suradnik za informacije i reklamacije II.

Pozivamo sve zainteresirane kandidate koji žele doprinijeti razvoju Zagrebačkog holdinga i unapređenju usluga našim građanima i koji smatraju da svojim iskustvom, znanjem, kompetencijama i vještinama udovoljavaju uvjetima radnog mjesta koje se popunjava da podnesu ponudu na javni natječaj.

## Zapošljavamo u Sektoru za odnose s korisnicima, marketing i prodaju

jednog (1) izvršitelja koji će obavljati poslove radnog mjesta:

### Suradnik za informacije i reklamacije II (m/ž)

#### Opis poslova:

- obavljanje neposredne (šalter), telefonske i pisane komunikacije s korisnicima te pružanje informacija, rješavanje reklamacija i usluživanje korisnika sukladno nalogima i smjernicama organizacijske jedinice
- obavljanje poslove pisane korespondencije s korisnicima putem dopisa (kroz pisarnicu) i elektroničkom poštom, povezivanjem pojedinačnih očitovanja podružnica/Društava u objedinjene odgovore i očitovanja i komunicira s podružnicama/Društvima i pojedinim organizacijskim jedinicama ZGH u svrhu izrade objedinjenih očitovanja
- pravovremeno i redovito praćenje i usvajanje novih uputa i informacija o poslovanju, procesima, trenutnim aktivnostima u podružnicama i sektorima kako bi se pružila točna i ažurna informacija klijentima
- blagajnički poslovi na blagajnama i specijaliziranim naplatnim uređajima
- prodaja roba i usluga
- knjiženja, preknjiženja uplata i povrati sredstava
- izdavanje potvrda korisnicima, zaprimanje i rješavanje zahtjeve za izravna terećenja (SEPA)
- praćenje cjelokupnog procesa rješavanja reklamacija
- evidencija podataka o reklamaciji i poduzetim mjerama
- uredno vođenje svih zahtjeva reklamacija i pravovremeno informiranje korisnika o rješenju njegovog zahtjeva
- odgovoran je za pravovremeno izvršavanje poslova radnog mjesta i dodijeljenih radnih zadataka
- po potrebi vozi mobilnu poslovnicu

**Trajanje potrebe:** rad na neodređeno vrijeme, uz ugovaranje probnog rada

**Stručna sprema (ECTS bodovi) i zvanje:** SSS/VKV/VŠS (od 120 ECTS)

**Radno iskustvo:** uvjet je 1 godina radnog iskustva

#### Dodatna znanja i vještine:

- napredno poznavanje rada na računalu (MS Office paket)
- vozačka dozvola B kategorije
- znanje engleskog jezika u govoru i pismu
- poznavanje blagajničkog poslovanja
- izražene komunikacijske vještine
- poznavanje rada u bazi podataka korisnika

### Dokazi uz ponude:

- životopis s opisom dosadašnjeg rada
- preslika svjedodžbe
- dokaz o radnom iskustvu (elektronički zapis/potvrda o radnom stažu Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje)
- preslika vozačke dozvole

### Način i rokovi za podnošenje ponuda:

Rok za dostavu ponuda je 10 dana, a ponude se podnose na urudžbeni ured ili poštom preporučeno na adresu:

**Zagrebački holding d.o.o.**  
**Sektor za upravljanje ljudskim potencijalima**  
**Ulica grada Vukovara 41, Zagreb**  
**s naznakom „Prijava za radno mjesto Suradnik za informacije i reklamacije II”**

### Ostale napomene

Urednom ponudom smatra se ponuda koja sadrži sve podatke i priloge navedene u javnom natječaju. Nepotpune i nepravodobno pristigle ponude neće se razmatrati.

Pozivaju se osobe koje prema posebnim propisima ostvaruju pravo prednosti pri zapošljavanju, da se u prijavi na natječaj pozovu na to pravo, pri čemu moraju priložiti propisane dokaze o svom statusu, na temelju Zakona o hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji („Narodne novine“ br. 121/17, 98/19. i 84/21), Zakona o civilnim stradalnicima iz Domovinskog rata („Narodne novine“ br. 84/21) te Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom („Narodne novine“ br. 157/13, 152/14, 39/18. i 32/20).

Više o dokazima potrebnima za ostvarivanje prava prednosti pri zapošljavanju sukladno Zakonu o hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji na stranicama Ministarstva hrvatskih branitelja: [https://lnkd.in/dsWM-j\\_p](https://lnkd.in/dsWM-j_p)

Više o dokazima potrebnima za ostvarivanje prava prednosti pri zapošljavanju sukladno Zakonu o civilnim stradalnicima iz Domovinskog rata na stranicama Ministarstva hrvatskih branitelja: <https://lnkd.in/djWqVe24>

Zagrebački holding d.o.o. zadržava pravo poništenja natječaja te ne prihvatiti ni jednu dostavljenu ponudu.

Natječajna dokumentacija se ne vraća.

Više o poslovanju Zagrebačkog holdinga d.o.o. nalazi se na službenim internet stranicama <https://www.zgh.hr/>.

U Zagrebu, 07.10.2024. godine

