

OPERATOR CALL CENTER (Back Office)

Activitatea de Call Center în Arcadia reprezintă canalul principal prin care pacienții noștri accesează un serviciu medical. Colegii din echipă se asigură că informațiile comunicate sunt transmise într-o manieră empatică, profesionistă și că la finalul discuției, solicitarea pacientului a fost tratată cu succes.

Task-urile principale în Call Center:

- preluarea apelurilor primite de la clienți și oferirea de suport și informații la solicitările acestora;
- efectuarea în soft a programărilor pentru consultații/ investigațiilor medicale, conform solicitărilor pacienților;
- preluarea solicitărilor de indisponibilități temporare ale medicilor (blocarea programului medicilor în soft);
- în cazul în care un medic este indisponibil, operatorul CC va contacta și reprograma pacienții;
- menținerea la zi a cunoștințelor profesionale despre produse și servicii, proceduri de lucru, informații referitoare la campaniile de promovare și promoțiile curente;
- participarea activă la realizarea obiectivelor departamentului prin îndeplinirea obiectivelor individuale;
- transmiterea către departamentele implicate sugestii și informații privind posibile oportunități pentru dezvoltare a serviciilor

Cerințe candidat :

- Nivel **mediu-avansat** utilizare PC;
- Nivel excelent de comunicare verbală și scrisă
- Nivel conversațional lb. engleză – mediu
- Abilități de tehnoredactare corectă și rapidă;

Norma de lucru – 8 ore pe zi / 40 ore pe săptămână

Programul de lucru:

Luni – Vineri	7:30-15:30 (tura de dimineață)
	14:30-21:00 (tura de după-amiază)
Sâmbătă	7:30-14:00 (2 colegi)
	8:00-14:30 (1 coleg)
	9:30-16:00 (1 coleg)
	11:00-18:00 (1 coleg)

În general, o săptămână se lucrează în tura de dimineață și o săptămână după-amiază; cine lucrează în tura de după-amiază va lucra și sâmbătă în unul din cele 4 intervale orare;

La finalul fiecărei luni, se face graficul de lucru pentru luna următoare;


Locația:

- Sediul Call Center-ului este situat în Cladirea Gelsor, sos. Moara de foc, nr 35, etaj 5

Beneficii:

- Conform grilei de salarizare discutate în procesul de recrutare – venit fix
- Venit variabil – corelat cu performanța
- Abonament servicii medicale Arcadia – Family Pack
- Oportunități de formare și dezvoltarea competențelor
- Oportunități de promovare

Detalii administrative:

- După finalizarea procesului de recrutare, candidații admiși primesc oferta de angajare în scris și lista de documente necesare pentru contractul de muncă.
 - Fiecare coleg nou va participa la un modul de inducție, timp de 2 săptămâni. În acest timp, va beneficia de un training detaliat, privind toate particularitățile pentru a desfășura optim activitatea;
 - Contractul de muncă se întocmește pe perioadă nedeterminată cu o perioadă de probă de 3 luni de zile.
- 

RECEPȚIONIST MEDICAL (Front Office)

Activitatea de recepționist medical în Arcadia reprezintă activitatea front-office de interacțiune cu pacientul. Colegii din echipă se asigură că transmit informațiile corecte către pacient și că interacțiunea acestuia cu echipa Arcadia este una benefică.

Task-urile principale în Recepție:

- Preia solicitările venite în recepție din partea pacienților/medicilor;
- Efectuează, modifică, anulează programări conform solicitărilor;
- Va încasa de la pacienți contravaloarea serviciilor medicale;
- Va comunica eficient și profesionist cu toate persoanele cu care interacționează;
- În cazurile reclamațiilor, sesizarilor care îi depășesc nivelul de autoritate apelează la șeful ierarhic superior sau seful de departament implicat în sesizare și urmărește finalitatea demersului;
- Gestionează eficient manipularea de numerar / card, predă corect încasările spre contabilitate pe baza protocoalelor stabilite;
- Consultă anexele de servicii pentru pacienții abonați;
- Solicită autorizarea serviciilor medicale accesate de pacienții asigurați;
- Pregătește și arhivează organizat documentele medicale din recepție.

Cerințe candidat :

- Nivel **mediu-avansat** utilizare PC;
- Nivel excelent de comunicare verbală și scrisă
- Nivel conversațional lb. engleză – mediu

Norma de lucru – 40 ore pe săptămână

Programul de lucru:

Activitatea va fi desfășurată în 2 ture, după cum urmează:

- **L-V** : 7:00-14:00; 13:00-20:00
- **S**: 7:00-14:00 (o sâmbătă da, o sâmbătă nu)

Locația:

Arcadia – Spitale și Centre Medicale este o rețea de sănătate privată – formată din 6 centre medicale. Fiecare centru are minim o recepție proprie. În funcție de postul vacant disponibil, putem descrie mai amănunțit una dintre locații.

Beneficii:

- Conform grilei de salarizare discutate în procesul de recrutare – venit fix
- Venit variabil – corelat cu performanța
- Abonament servicii medicale Arcadia – Family Pack

- Oportunități de formare și dezvoltarea competențelor
- Oportunități de promovare

Detalii administrative:

- După finalizarea procesului de recrutare, candidații admiși primesc oferta de angajare în scris și lista de documente necesare pentru contractul de muncă.
 - Fiecare coleg nou va participa la un modul de inducție, timp de 2 săptămâni. În acest timp, va beneficia de un training detaliat, privind toate particularitățile pentru a desfășura optim activitatea;
 - Contractul de muncă se întocmește pe perioadă nedeterminată cu o perioadă de probă de 3 luni de zile.
- 