

Temeljem članka 20 a. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o radu (Sl. novine F BiH 89/18), članka 4. 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), članka 36. i 37. Statuta Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar i Odluke Uprave Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar broj: UD-3-21-31/19 od 09.05..2019. godine, JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, raspisuje:

## JAVNI OGLAS

### za prijam radnika u radni odnos na neodređeno vrijeme uz probni rad

#### DIREKCIJA ZA NEPOKRETNU MREŽU

1. **Suradnik za prodaju – poslovni kutak 2**, Grupa za prodaju poslovnim korisnicima, Regija 2, Odjel za prodaju poslovnim korisnicima, Sektor za prodaju, DNM – 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Uskoplje, probni rad 6 mjeseci

#### Opis posla:

- Prepoznavanje potencijalnih malih, srednjih i velikih (VSE) poslovnih korisnika i analiziranje njihovih potreba s ciljem pronalaženja osmišljenih rješenja
- Prepoznavanje prilika, analiziranje njihove važnosti za Društvo
- Pripremanje i provedba promocije, pregovaranje i zaključivanje prodaje
- Razvijanje plana za svakog poslovnog korisnika, definiranje ciljeva godišnjih prihoda, odgovornosti i rezultata
- Identifikacija resursa Društva potrebnih za razvoj plana vođenja poslovnih korisnika
- Upravljanje implementacijom plana za poslovne korisnike
- Stjecanje znanja o industrijskom sektoru i sferi djelovanja poslovnog korisnika
- Dugoročno produbljenje odnosa s korisnicima radi proširenja broja poslovnih korisnika
- Upravljanje utjecajem niza promjena proizvoda i usluga na poslovne korisnike
- Poduzimanje pro-aktivnih/brzih mjera kako bi se izbjeglo opadanje tržišnog udjela i aktivnosti konkurencije usmjerene ka poslovnim korisnicima
- Prepoznavanje ključnih osoba u sklopu organizacija poslovnih korisnika, uspostavljanje i održavanje odnosa
- Povezivanje sa suradnicima u Društvu s ciljem koordinacije vođenja poslovnog korisnika
- Uspostavljanje i održavanje središnjeg protoka informacija i komunikacijske infrastrukture između Društva i poslovnih korisnika
- Primarna točka kontakta za poslovnog korisnika za rješavanje problema
- Promatranje vanjskog okruženja, redovito praćenje aktivnosti konkurencije
- Razvijanje mreže poslovnih kontakata. Aktivno održavanje odnosa i korištenje mreže kontakata za skupljanje informacija i promociju Društva
- Ići u korak sa svih promjenama vezanim uz proizvode i usluge. Shvaćanje utjecaja koji promjene proizvoda imaju na korisnike
- Razmatranje novih usluga i informiranje korisnika o mogućnostima odgovora na njihove poslovne potrebe
- Praćenje zadovoljstva, predviđanje i reagiranje u slučaju poteškoća
- Vršenje izmjena u korištenju usluga sukladno povratnim informacijama korisnika

- Prosljeđivanje povratnih pozitivnih/negativnih informacija korisnika nadležnim suradnicima, eskalacija ukoliko je potrebno
- Podnošenje redovitih izvještaja o statusu i trendovima poslovnih korisnika, naglašavanje mogućih prijetnji i aktivnosti konkurencije
- Izvješćivanje o poslovnim korisnicima u svrhu poslovnog planiranja sukladno zahtjevima Društva i menadžmenta
- Sudjelovanje u različitim projektima i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz Sektor prodaje /Odjel za prodaju poslovnim korisnicima

2. **Suradnik za prodaju – menadžer za poslovne korisnike 2**, Grupa za prodaju poslovnim korisnicima, Regija 1, Odjel za prodaju poslovnim korisnicima, Sektor za prodaju, DNM - 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci

Opis posla:

- Prepoznavanje potencijalnih malih, srednjih i velikih (SME/LA) poslovnih korisnika i analiziranje njihovih potreba s ciljem pronalaženja osmišljenih rješenja
- Prepoznavanje prilika, analiziranje njihove važnosti za Društvo
- Pripremanje i provedba promocije, pregovaranje i zaključivanje prodaje
- Razvijanje plana za svakog poslovnog korisnika, definiranje ciljeva godišnjih prihoda, odgovornosti i rezultata
- Identifikacija resursa Društva potrebnih za razvoj plana vođenja poslovnih korisnika
- Upravljanje implementacijom plana za poslovne korisnike
- Stjecanje znanja o industrijskom sektoru i sferi djelovanja poslovnog korisnika
- Dugoročno produbljivanje odnosa s korisnicima radi proširenja broja poslovnih korisnika
- Upravljanje utjecajem niza promjena proizvoda i usluga na poslovne korisnike
- Poduzimanje pro-aktivnih/brzih mjera kako bi se izbjeglo opadanje tržišnog udjela i aktivnosti konkurencije usmjerene ka poslovnim korisnicima
- Prepoznavanje ključnih osoba u sklopu organizacija poslovnih korisnika, uspostavljanje i održavanje odnosa
- Povezivanje sa suradnicima u Društvu s ciljem koordinacije vođenja poslovnog korisnika
- Uspostavljanje i održavanje središnjeg protoka informacija i komunikacijske infrastrukture između Društva i poslovnih korisnika
- Primarna točka kontakta za poslovnog korisnika za rješavanje problema
- Promatranje vanjskog okruženja, redovito praćenje aktivnosti konkurencije
- Razvijanje mreže poslovnih kontakata. Aktivno održavanje odnosa i korištenje mreže kontakata za skupljanje informacija i promociju Društva
- Ići u korak sa svih promjenama vezanim uz proizvode i usluge. Shvaćanje utjecaja koji promjene proizvoda imaju na korisnike
- Razmatranje novih usluga i informiranje korisnika o mogućnostima odgovora na njihove poslovne potrebe
- Praćenje zadovoljstva, predviđanje i reagiranje u slučaju poteškoća
- Vršenje izmjena u korištenju usluga sukladno povratnim informacijama korisnika
- Prosljeđivanje povratnih pozitivnih/negativnih informacija korisnika nadležnim suradnicima, eskalacija ukoliko je potrebno
- Podnošenje redovitih izvještaja o statusu i trendovima poslovnih korisnika, naglašavanje mogućih prijetnji i aktivnosti konkurencije

- Izvješćivanje o poslovnim korisnicima u svrhu poslovnog planiranja sukladno zahtjevima Društva i menadžmenta
- Sudjelovanje u različitim projektima i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz Sektor prodaje /Odjel za prodaju poslovnim korisnicima

3. **Referent za prodaju – prodavač/ica 3**, Grupa za direktnu prodaju, Odjel za prodaju privatnim korisnicima, Sektor za prodaju, DNM – 5 (pet) izvršitelja, mjesto rada Livno – 1 izvršitelj, Gradačac – 1 izvršitelj, Srebrenik – 1 izvršitelj, Doboj – 1 izvršitelj i Mostar - 1 izvršitelj, probni rad 3 mjeseca

Opis posla:

- 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
4. **Stručni suradnik za prodaju – prodavač/ica 2**, Grupa za direktnu prodaju, Odjel za prodaju privatnim korisnicima, Sektor za prodaju, DNM– 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci

Opis posla:

- 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

5. **Stručni suradnik za razvoj usluga 2**, Grupa za razvoj usluga, Odjel za razvoj usluga i operativnu podršku, Sektor za korisničku podršku, DNM - 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci

Opis posla:

- Sudjelovanje u implementaciji kratkoročnih i srednjoročnih planova odjela
- Praćenje tržišnih trendova, aktivnosti konkurencije i ponašanja korisnika, te njihova inkorporacija u poslovno planiranje
- Kontinuirana suradnja i koordinacija s ostalim poslovnim područjima u svrhu postizanja poslovnih rezultata
- Suradnja i poznavanje odgovornosti operativnih radnih jedinica Sektora s ciljem prilagodbe njihovim trenutnim i budućim potrebama
- Predstavljanje Sektora u kompanijskim projektima i aktivnostima za uvođenje proizvoda i usluga
- Odgovornost za treninge zaposlenih u Sektoru za brigu o korisnicima
- Izvršavanje radnih aktivnosti i zadataka tako da se postojeći resursi najefikasnije iskoriste
- Suradnja s ostalim dijelovima kompanije kako bi se osiguralo izvođenje poslovnih projekata sukladno definiranim specifikacijama, pravovremeno i unutar budžeta
- Vođenje projekata
- Pridržavanje politike, procesa, praksi i sustava kompanije
- Sudjelovanje u radnim procesima praćenja i definiranja kvalitete servisa
- Sudjelovanje u rješavanju radnih zadataka iz djelokruga odjela
- Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja problematike vezane za korisničku podršku
- Obavlja ostale poslove po nalogu neposrednog rukovoditelja
- Kontinuirani rad na poboljšanju postojećih sustava i procesa odjela
- Razmjena informacija, iskustava, ekspertize i najboljih praksi u svrhu poboljšanja postojećih procesa i unapređenja poslovanja
- Sudjelovanje u projektima iz područja odgovornosti
- Kontinuirana edukacija o novim uslugama i tehnologijama koje se nude korisnicima

- Praćenje svih novina u kompaniji i tržišnom okruženju i priprema potrebnih podataka za djelatnike sektora

### **KORPORATIVNA JEDINICA PREDsjedNIKA UPRAVE**

6. **Stručni suradnik za upravljanje ljudskim resursima 2**, Grupa za upravljanje ljudskim resursima, Odjel za upravljanje ljudskim resursima, Sektor za upravljanje ljudskim resursima, KJPU – 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci

Opis posla:

- Formiranje baze podataka o ljudskim resursima u poduzeću i upravljanje bazom podataka.
  - Primjena alata za efikasno upravljanje ljudskim resursima.
  - Pružanje informacija i podataka potrebnih u kreiranju kriterija za definiranje najuspješnijih i ključnih zaposlenika i dugoročnog zadržavanje kompetentnih zaposlenika
  - Pružanje informacija i podataka te provedba procesa vezanih uz razvoj ljudskih resursa (upravljanje učinkom, upravljanje karijerom i ostali
  - Pružanje informacija i podataka potrebnih za izradu procesa razvoja karijera i razvoja poticajne radne kulture. (poticaj, napredovanja)
  - Pružanje informacija i podataka potrebnih za izradu kriterija za nagrađivanje i bonuse .
  - Pružanje informacija i podataka potrebnih za provedbu postupku procjene uloge, i individualnih plaća unutar zadanih okvira.
  - Pružanje informacija i podataka potrebnih u planiranju aktivnosti odabira i izobrazbe ljudskih resursa.
  - Pružanje informacija i podataka potrebnih za izradu godišnjeg plana edukacije
  - Aktivnosti vezane uz treninge i edukacijske programe unutar i izvan poduzeća
  - Poslovi u svezi stipendiranja
  - Provođenje i praćenje fluktuacije zaposlenika unutar poduzeća
  - Provođenje postupaka prijema zaposlenika (interni i eksterni natječaj),
  - Osiguravanje komunikacije s kandidatima vezano uz proces prijema zaposlenika
  - Kreiranje baze podataka o kandidatima i izvorima kandidata (obrazovne institucije, tijela na tržištu rada, agencije za zapošljavanje
  - Ažuriranje baze podataka kandidata
  - Komunikacije s kandidatima vezano uz proces zapošljavanja
  - Provođenje selekcijskih procedura
  - Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz razvoj ljudskih resursa
7. **Stručni suradnik u Odjelu za korporativne komunikacije 2**, Odjel za korporativne komunikacije, KJPU - 1 (jedan) izvršitelj, mjesto rada Mostar, probni rad 6 mjeseci

Opis posla:

- Obavlja stručne poslove za izdavanje i uređivanje listova
- Obavljati stručne poslove za izdavanje i uređivanje informativnih i edukativnih publikacija za korisnike iz djelokruga odjela

- Izvješćuje sredstva javnog priopćavanja o svim pitanjima iz djelatnosti poduzeća od interesa za korisnike
- Razvija suradnju sa sredstvima javnog priopćavanja
- Učestvuje u organiziranju tiskanja službenog glasila
- Snima filmski, fotografski, video i audio materijal za potrebe službe i ostale potrebe poduzeća
- Prati medije i izrađuje izvješća i analize medijske pozicije poduzeća za upravu poduzeća
- Dnevno prati medije i izrađuje dnevni pregled vezan uz pojavljivanje poduzeća u medijima
- Predlaže strategiju, priprema, koordinira i obavlja poslove vezane uz vanjsko i interno komuniciranje Poduzeća
- Sudjelovanje u različitim projektima unutar i izvan sektora s ciljem pružanja podrške i rješenja vezanih uz internu kontrolu i sigurnost

## 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 i 2): VŠS/VI, prvi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski fakultet, 1 godina iskustva na istim i sličnim poslovima, rad na računalu, znanje stranog jezika
- za radno mjesto pod rednim brojem 3): SSS/IV, gimnazija ili ekonomska škola, 6 mjeseci iskustva na istim ili sličnim poslovima, znanje stranog jezika, rad na računalu
- za radno mjesto pod rednim brojem 4): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski fakultet, 1 godina iskustva na istim ili sličnim poslovima, znanje stranog jezika, rad na računalu
- za radno mjesto pod rednim brojem 5): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, ekonomski ili elektrotehnički fakultet, 1 godina iskustva na istim ili sličnim poslovima, znanje stranog jezika, rad na računalu, sposobnost rada u timu
- za radno mjesto pod rednim brojem 6): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, pravni fakultet, 1 godina iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu, sposobnost rada u timu
- za radno mjesto pod rednim brojem 7): VSS/VII, drugi ciklus visokog obrazovanja, filozofski, pravni, ekonomski fakultet ili fakultet prometnih znanosti, 1 godina iskustva na istim ili sličnim poslovima, rad na računalu, sposobnost rada u timu, komunikacijske vještine



Uz uredno popunjenu i potpisanu Prijavu na javni oglas (obrazac prijave može se preuzeti na internet stanici Poduzeća – 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

Dokumentacija se dostavlja u originalu ili ovjerenim kopijama. Ukoliko kandidati dostavljaju dokumentaciju u ovjerenjima, ista ne može biti starija 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.

Nakon održanog pismenog ispita, o mjestu, datumu i vremenu polaganja usmenog ispita, kandidati će biti obaviješteni pismenim putem ili usmeno odmah nakon polaganja pismenog ispita, ukoliko se prijavi mali broj kandidata.

Ako kandidat koji je uredno pozvan ne pristupi pismenom ili usmenom dijelu ispita smatra se da je odustao od prijave na oglas.

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

Prijave se dostavljaju poštom ili osobno na adresu:

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

**(naziv radnog mjesta)**

**(r.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 i Odluci Uprave Društva.