

Som Connexió (www.somconnexio.coop)

Busquem una persona per cobrir el lloc de Responsable de serveis, informació i atenció a la persona consumidora

1. Condicions

- Jornada completa (37,5h / setmana + centraleta d'emergències rotativa de dll - dg 9h a 21h)
- Contracte en proves (6 mesos). Contracte indefinit, un cop superat el temps de prova amb èxit.
- Condicions econòmiques: sou brut 2018: 16.315 €; sou brut 2019: 19.587 €
- Incorporació immediata (primera quinzena de març)
- Ubicació: El Prat de Llobregat

2. Missió del lloc

Coordinar i alinear l'equip de persones que integren l'àrea de serveis d'informació i atenció a l'usuari amb els objectius i cultura de l'organització. Garantir el correcte funcionament del servei d'atenció cap a les persones consumidores dels serveis de la cooperativa. Atendre a les persones consumidores, assessorar-les i tramitar o derivar les seves sol·licituds de servei.

3. Funcions

3.1 Funcions de coordinació (50% jornada):

- Coordinar de l'equip de persones que realitza les funcions d'informació i atenció a les persones consumidores (torns de centraleta, vacances, cobertura de baixes, etc.)
- Assegurar l'acompliment dels compromisos i estàndards de qualitat, així com de la millora contínua del servei d'atenció a la persona consumidora
- Garantir el correcte funcionament de la gestió de compensacions associades a incidències de servei.
- Garantir la correcta formalització de les dades del sistema d'informació per part de tot l'equip i de tots els processos de serveis.
- Treballar conjuntament amb l'equip de desenvolupament de sistemes informàtics per integrar els sistemes i els processos de treball.
- Actualitzar el sistema d'indicadors de gestió adreçats a l'equip de pilotatge.
- Atendre incidències de segon nivell que puguin alterar el nivell de servei fixat.
- Planificar i executar tota l'operativa relacionada amb l'actualització del sistema de tarifes.
- Garantir el manteniment del fitxer mestre de productes.

3.2 Funcions d'execució (50% jornada):

- Atendre les necessitats i peticions de servei que formulen les persones consumidores: altes de servei, gestió de les portabilitats, canvi de tarifes, resolució d'incidències, etc.
- Assumir les responsabilitats dels processos d'atenció assignats
- Atendre el telèfon d'informació i atenció
- Atendre la centraleta d'emergències
- Respondre a les necessitats d'informació de les persones que s'adrecen a la cooperativa

4. Perfil sol·licitat

4.1 Requisits

- Batxillerat

4.2 Experiència

- Sensibilitat en l'àmbit del consum conscient i responsable.
- Llarga experiència en l'ús de diverses eines ofimàtiques, ERPs, CRMs i d'aplicacions destinades treball col·laboratiu per xarxa.
- Serveis d'atenció i d'informació a persones usuàries o clientes.
- Coordinació d'equips

4.3 Competències

- Elevada capacitat comunicativa (escolta activa, assertivitat, empatia)
- Lideratge d'equips orientats a les persones i als resultats
- Ètica i credibilitat
- Perspectiva estratègica
- Innovació
- Iniciativa
- Capacitat organitzativa i de planificació
- Flexibilitat i adaptació constant al canvi
- Elevada capacitat d'aprenentatge
- Tolerància a la pressió
- Compromís
- Gestió de conflictes

4.4 Idiomes

- Català - nivell alt (oral i escrit)
- Castellà - nivell alt (oral i escrit)
- Anglès (es valorarà First Certificate)

4.5 Altres aspectes a valorar

- Coneixements tècnics de telecomunicacions i sistemes
- Proximitat al lloc de treball

Persones interessades en el lloc de treball, envieu CV i carta de motivacions a info@somconnexio.coop

Termini màxim de presentació de candidatures: dijous 8 de març del 2018

Procés:

- Les persones pre-seleccionades es contactaran entre el dia 9 i el 12 de març.
- Les proves de selecció seran els dies 12, 14 i 15 de març.
- El procés finalitzarà el dia 16 de març.