

A Som Connexió busquem una persona per cobrir el lloc d' "Atenció a la Persona Consumidora"

Som Connexió som una cooperativa de consum sense ànim de lucre que neix amb el propòsit de desenvolupar una alternativa real de consum en el camp de les telecomunicacions (serveis de telefonia i connexió internet).

Busquem una persona que s'integri al nostre equip de treball per desenvolupar les tasques d'atenció i suport a la persona consumidora.

Descripció del lloc

Ubicació: El lloc de treball s'integra a l'equip d'Atenció i Suport a les persones consumidores.

Funció general: Atendre i assessorar a les persones consumidores que s'adrecen a la cooperativa per trobar resposta a les seves necessitats i peticions de servei, buscant en tot moment respondre a les seves necessitats reals en base als criteris de qualitat establerts a la cooperativa.

Tasques:

- Assumir les responsabilitats dels processos d'atenció assignats i realitzar la tramitació que se'n deriva:
 - Gestió d'altres/provisió de servei
 - Tramitar canvis del servei
 - Atenció i resolució d'incidències
 - etc
- Atendre el telèfon / centraleta.
- Atendre la centraleta d'emergències.
- Atendre les bústies de correu de la cooperativa de serveis i informació.
- Actualitzar els sistemes d'informació de la cooperativa.
- Participar de les reunions de coordinació i millora dels serveis.

Requisits:

- Batxillerat

Experiència:

- Activista en l'àmbit del consum conscient i responsable.
- Serveis d'atenció i d'informació (especialment per telèfon i correu electrònic).

- Experiència contrastada en l'ús de diverses eines ofimàtiques, ERPs, CRMs i d'aplicacions destinades al treball col·laboratiu per xarxa

Competències:

- Elevada capacitat comunicativa (escolta activa, assertivitat, empatia)
- Ètica i credibilitat
- Treball en equip
- Innovació
- Iniciativa
- Flexibilitat i adaptació constant al canvi
- Elevada capacitat d'aprenentatge
- Tolerància a la pressió
- Compromís

Idiomes:

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

Es valorarà:

- Coneixement de telecomunicacions i sistemes
- Agilitat en l'ús d'eines ofimàtiques

Condicions del lloc:

- Jornada sencera (37,5h/setmana)
- Horari laboral de dimarts a dissabte, de 10h a 16:30h. Horari flexible.
- Contracte amb període de proves (6 mesos). Contracte indefinit , un cop superat el temps de prova amb èxit.
- Salari brut anual: 16.315 €.
- Incorporació immediata, un cop finalitzat el procés de selecció (febrer)
- Ubicació: El Prat de Llobregat

Per participar en el procés de selecció:

- Enviar CV i carta de motivació a comunicacio@somconnexio.coop amb la referència "Oferta laboral Atenció a la Persona Consumidora".
- Data límit d'enviament: diumenge 20 de gener del 2019.