

En Somos Conexión buscamos una persona para cubrir el puesto de "Atención a la persona consumidora"

Somos Conexión somos una cooperativa de consumo sin ánimo de lucro que nace con el propósito de desarrollar una alternativa real de consumo en el campo de las telecomunicaciones (servicios de telefonía y acceso a internet).

Buscamos una persona que se integre a nuestro equipo de trabajo para desarrollar las tareas de atención y apoyo a la persona consumidora.

Descripción del puesto

Ubicación: El puesto de trabajo se integra al equipo de Atención y Apoyo a las personas consumidoras.

Función general: Atender y asesorar a las personas consumidoras que se acercan a la cooperativa para encontrar respuesta a sus necesidades y peticiones de servicio, buscando en todo momento responder a sus necesidades reales en base a los criterios de calidad establecidos en la cooperativa.

Tareas:

- Asumir las responsabilidades de los procesos de atención asignados y realizar los trámites derivados:
 - Gestión de altas / provisión de servicio
 - Tramitar cambios del servicio
 - Atención y resolución de incidencias
 - etc
- Atender el teléfono / centralita.
- Atender la centralita de emergencias.
- Atender los buzones de correo de la cooperativa de servicios e información.
- Actualizar los sistemas de información de la cooperativa.
- Participar en las reuniones de coordinación de servicios.

Requisitos:

- Bachillerato

Experiencia:

- Activista en el ámbito del consumo consciente y responsable.
- Servicios de atención y de información (especialmente por teléfono y correo electrónico).

- Experiencia contrastada en el uso de diversas herramientas ofimáticas, ERPs, CRMs y de aplicaciones destinadas al trabajo colaborativo en red.

Competencias:

- Elevada capacidad comunicativa (escucha activa, asertividad, empatía)
- Ética y credibilidad
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Iniciativa
- Flexibilidad y adaptación constante al cambio
- Elevada capacidad de aprendizaje
- Tolerancia a la presión
- Compromiso

Idiomas:

- Catalán - nivel alto (oral y escrito)
- Español - nivel alto (oral y escrito)
- Inglés (se valorará First Certificate o equivalente)

Se valorará:

- Conocimiento de telecomunicaciones y sistemas
- Agilidad en el uso de herramientas ofimáticas

Condiciones del sitio:

- Jornada entera (37,5h / semana)
- Horario laboral de martes a sábado, de 9h a 16:30h
- Contrato con periodo de pruebas (6 meses). Contrato indefinido, una vez superado el tiempo de prueba con éxito.
- Salario bruto anual: 16.315 €
- Incorporación inmediata, una vez finalizado el proceso de selección (máximo primera semana de febrero).
- Ubicación: El Prat de Llobregat

Para participar en el proceso de selección:

- Enviar CV y carta de motivación a comunicacio@somconnexio.coop con la referencia "Oferta laboral Atención a la persona consumidora".
- Fecha límite de envío: domingo 20 de enero de 2019.