



TÈCNIC/A DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT – CONTRACTE FORMATIU PER L'OBTENCIÓ DE LA PRÀCTICA PROFESSIONAL

MISSIÓ DEL LLOC

Donar suport a l'usuari final del Port a través de l'atenció de consultes o reclamacions i donar-li informació sobre l'operativa diària del Port.

FUNCIONS

1. Realitzar l'atenció i gestió de consultes i reclamacions de l'usuari/client del Port. Inclou entre altres:
 - a. Recepció, gestió i resolució amb seguiment posterior de la seva satisfacció.
 - b. Introducció a la base de dades amb recollida d'informació valuosa per tal de millorar la satisfacció i atenció a l'usuari, etc.
 - c. Elaboració d'informes relacionats amb les consultes o reclamacions.
 - d. Tramitació de les reclamacions provinents del Programa de Compromisos de la Marca de Qualitat del Port de Barcelona.
2. Enviament de comunicats a clients, operadors i Comunitat Portuària respecte vagues, incidències en serveis, etc.
3. Col·laborar en la gestió, manteniment i actualització de les diferents eines d'informació i traçabilitat del SAC (Landing SAC, CTA, Simulador de Costos, etc.).
4. Gestionar i realitzar el manteniment de la BBDD de clients: altes, baixes, actualitzacions de la informació, actualitzar en base a canvis normatius, per ex. de protecció de dades.
5. Col·laborar amb l'equip Comercial, Marca de Qualitat, i Millora de processos en aquelles necessitats d'informació que es demani.
6. Qualsevol altra tasca relacionada amb la missió del lloc de treball, l'ocupació conveni o que li sigui encomanda pel seu/va superior/a.

REQUISITS INDISPENSABLES

La persona candidata ha d'estar en possessió del títol oficial de **CFGS DE LA FAMÍLIA PROFESSIONAL D'ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ, COMERÇ I MÀRQUETING I/O GRAU UNIVERSITARI RELACIONAT AMB EL TRANSPORT I LOGÍSTICA** obtingut en els darrers 3 anys (o 5 en el cas de persones amb discapacitat). Per les titulacions obtingudes a l'estranger s'haurà de presentar la corresponent homologació de la titulació a Espanya. La persona seleccionada haurà d'estar en possessió del títol o resguard de pagament en el moment de la contractació. Es demanarà el títol o resguard de pagament a la persona seleccionada.

Es requereix nivell C de català, nivell B1 d'anglès i domini de la llengua espanyola. La persona seleccionada haurà d'aportar el certificat de nivell de català i d'anglès en el moment de la contractació o realitzar una prova de nivell en cas de no disposar del certificat.

La persona candidata no pot haver realitzat més de 3 mesos de pràctiques extracurriculars o haver estat contractada laboralment en la mateixa activitat a l'Autoritat Portuària de Barcelona.

A més, la persona candidata no pot haver estat contractada amb la modalitat de contracte en pràctiques per cap empresa amb anterioritat amb la mateixa titulació que es demana per aquesta oferta. Es demanarà la vida laboral a la persona seleccionada.

QUÈ OFERIM

CONTRACTE: contracte de treball en la modalitat formatiu per l'obtenció de la pràctica professional amb una duració d'un any.

PERIODE DE PROVA: 1 mes.

SALARI: el sou serà de 22.718,95€ bruts anual més objectius segons consecució i beneficis socials (targeta menjador, opcions de transport, mútua, etc.).

HORARI LABORAL: 37,5 hores setmanals distribuïdes de dilluns a dijous en jornada partida de 08.30h a 17.00h i divendres jornada intensiva de 7.30h a 15.00h, amb la flexibilitat horària establerta a l'empresa i segons les necessitats del servei.

DATA INCORPORACIÓ: setembre 2024.

PROCÉS DE SELECCIÓ

De les sol·licituds rebudes, es seleccionaran les cinc persones candidates que més s'adaptin al lloc de treball per realitzar l'entrevista personal per valorar els comportaments associats a la marca "Naveguem Junts": respecte, honestat, transparència i innovació. Per valorar el grau d'adaptació al lloc de treball es tindrà en compte aspectes com titulació, experiència laboral, pràctiques formatives, idiomes, cursos i seminaris relacionats amb el lloc de treball i qualsevol altra informació detallada al currículum relacionada amb el lloc de treball i que pugui ser d'interès per la posició.

Posteriorment, es seleccionaran les tres persones amb millor valoració a l'entrevista personal per realitzar l'entrevista final amb la responsable del Servei d'atenció al client, on es valorarà la integració a l'equip, la polivalència, l'autonomia, orientació al client i aspectes tècnics del lloc de treball.

Per participar en el procés de selecció, haureu d'enviar el vostre currículum a través del formulari que trobareu al Portal de Selecció del Port de Barcelona, a la pàgina corresponent a aquesta convocatòria (<https://seleccio.portdebarcelona.cat>).

El termini per inscriure't en el procés de selecció finalitza el **21 de juny de 2024 a les 12.00h.**

Barcelona, 30 de maig de 2024