

COBERTURA DE VACANT PER AL PERSONAL DE L'EMPRESA

REF: 21-2024 P2 SOTSENCARREGAT/DA A DIRECCIÓ CLIENTS - CANALS PRESENCIALS - FRONT OFFICE - OAC CONSELL DE CENT

<u>VACANT A COBRIR:</u>	COBERTURA P2 SOTSENCARREGAT/DA A DIRECCIÓ CLIENTS
<u>ADSCRITA A:</u>	DIRECCIÓ CLIENTS - CANALS PRESENCIALS- FRONT OFFICE
<u>CENTRE DE TREBALL:</u>	CONSELL DE CENT - BARCELONA
<u>TIPUS DE JORNADA:</u>	FRONT OFFICE
<u>OFICI:</u>	ADMINISTRATIU/VA
<u>FORMACIÓ MÍNIMA:</u>	CICLE FORMATIU DE GRAU SUPERIOR O EQUIVALENT EN ADMINISTRACIÓ, COMERÇ O MÀRQUETING O MIG CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT NIVELL III DE L'ESPECIALITAT.
<u>DESCRIPCIÓ DE TASQUES:</u>	SUPERVISIÓ EQUIP D'AGENTS DE FRONT OFFICE D'ATENCIÓ AL CLIENT DE BARCELONA. IMPLANTACIÓ DE PROCEDIMENTS DE L'ÀMBIT DE CLIENTS, GESTIÓ DE TRÀMITS, ATENCIÓ A CLIENTS I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DERIVADES DE QUALSEVOL TRÀMIT D'ATENCIÓ CLIENTS.
<u>ALTRES CONEIXEMENTS:</u>	SIEBEL, SICAB, SISTEMÀTICS, EXECUCIÓ CONSULTES SQL. EINES BÀSIQUES D'OFIMÀTICA AIXÍ COM CONEIXEMENTS DE SAP.
<u>VALORABLE:</u>	PERSONA EMPÀTICA AMB FACILITAT DE TRACTE AMB EL PÚBLIC. HABILITAT EN LA GESTIÓ DE CONFLICTES.

PROVA CEL 16: PROVA PILOT DEL PROGRAMA CREIX QUE TÉ PER OBJECTIU VALORAR L'ENCAIX ENTRE EL PROFESSIONAL I LES VACANTS, MITJANÇANT LA REALITZACIÓ D'UN TEST AMB UNA DURADA DE 15 MINUTS I QUE TINDRÀ UNA VALIDESA DE 2 ANYS.

La cobertura d'aquesta plaça es realitzarà conforme a allò que disposa el **Conveni Col·lectiu d'AB vigent**, Article 25 i Article 26, apartats **a) Canvi voluntari de lloc de feina**; **b) Promoció - Formació** i **c) Promoció - Trasllet**, amb l'ordre de preferència que estableix l'article 26. El procés de cobertura de vacants garanteix el principi de no discriminació per raó de gènere.

Les persones treballadores (amb **CONTRACTE INDEFINIT**) interessades a ocupar la plaça de referència, hauran de presentar la seva sol·licitud, fins al pròxim dia **01 de juliol de 2024**, en el Departament d'Administració corresponent, que donaran el seu trasllat a la Direcció de Persones. Enviar a l'atenció de Mireia Guia Cortés; mireia.guia@aiguesdebarcelona.cat

Barcelona, 25 de juny de 2024

Signat: Rebeca Marín Sánchez
Directora de Persones i Organització