

Administrativo/a Customer Service

Ref.190053 - 19/11/2024 - Barcelona (Barcelona)

Funcions i requisits de la vacant

Pimec selecciona para un laboratorio farmacéutico, ubicado en Barcelona, una persona técnica administrativa orientada al Customer Service, entusiasta, con grandes habilidades comunicativas, escucha activa, que le guste trabajar en equipo, organizada y metódica.

¿Cuáles serán tus principales funciones?

- Gestionar la comunicación entre el laboratorio y los clientes internos y externos. Emisión / recepción de llamadas, gestión e-mail y de incidencias relacionadas con nuestro e-commerce.
- Resolver reclamaciones de los clientes de manera eficiente y satisfactoria sobre productos o servicios.
- Gestión integral de pedidos de clientes/delegados comerciales (seguimiento, resolución de dudas, incidencias, cambios, devoluciones y cualquier gestión que necesite el cliente/delegado) con el objetivo de garantizar que los pedidos y transacciones se ejecuten de manera eficiente.
- Realizar un seguimiento de KPI y métricas del servicio al cliente.
- Recopilar información sobre la gestión de principio a fin.
- Control de stocks (unidades, lotes...)
- Ofrecer información sobre las ofertas y promociones de la empresa.
- Reunir y analizar los comentarios de los clientes.
- Presentar las necesidades y sugerencias de los clientes a los demás departamentos.
- Prever futuras incidencias. Reuniones frecuentes con todo el equipo para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios e identificar áreas para mejorar.

¿Qué habilidades y conocimientos son necesarios para la posición?

- Tener experiencia de al menos 3 años en atención telefónica y/o gestión integral a cliente.
- Dominio del catalán y castellano, valorable inglés.
- Imprescindible manejo del sistema A3 ERP
- Buen nivel de ofimática (intermedio/avanzado)
- Se valorarán conocimientos del sector farma.

¿Qué beneficios te aportaremos?

- Contrato indefinido, jornada 40h semanales en horario partido con posibilidad de hacer intensiva los viernes.
- Salario fijo de 27.500€ brutos anuales en 12 pagas + (variable a partir del 2025).
- Empresa en constante crecimiento y con un buen ambiente laboral, con oficinas bien comunicadas en Barcelona capital.
- Incorporación septiembre.

Condicions que ofereix l'empresa

Jornada:

Jornada completa

Horari: De 8:30 a 14 y de 15 a 18h de lunes a
jueves, viernes de 8:30h a 14:30h

Perspectiva de la feina: Estable

Previsió d'incorporació: 1 mes

Salari: 27.500€ brutos anuals en 12 pagas + (variable a partir del 2025).

Estudis

És valorable FP I amb titulació Administratiu i Comercial

Idiomes

Català - C1 - Funcional (Imprescindible)
Castellà - C1 - Funcional (Imprescindible)
Anglès - C1 - Funcional (Valorable)

Professions de la feina

Customer service

Experiència laboral

És imprescindible -Tener experiencia de al menos 3 años en atención telefónica y/o gestión integral a cliente.

Nivell d'experiència: Tècnic / Especialista

Anys d'experiència: 3 anys

Empresa

Empresa: PIMEC

Sector: Recursos humans: consultoria - ETT

Descripció: Patronal de Micro, Petita i Mitjana Empresa de Catalunya