

## **Oferta de empleo: Atención al cliente y Comercial (Atención directa)**

### **Descripción y requerimientos para el puesto**

El área de Atención al cliente y comercial es la responsable de gestionar:

- 1) la atención directa de las personas y entidades socias y clientes de la cooperativa,
- 2) la captación de nuevas personas socias y clientes,
- 3) la elaboración de propuestas personalizadas de productos energéticos a quienes lo soliciten,
- 4) todos los procesos internos asociados a las anteriores funciones.

La oferta aquí anunciada es para cubrir las tareas asociadas principalmente a la interacción directa con nuestra comunidad, ya existente y potencial, (puntos 1, 2 y 3) del área de atención al cliente y comercial. En la actualidad tenemos [otra oferta abierta](#) para cubrir las tareas del área en relación a los procesos internos (punto 4).

### **Imprescindible**

Buscamos una persona:

- Con formación en gestión de ventas, atención al cliente y/o comercial.
- Con experiencia en atención telefónica y comercial y gestión de cartera de clientes.
- Con conocimientos básicos en el empleo de herramientas de gestión de clientes (CRM).
- Con dominio de MS Office, así como de herramientas digitales de comunicación y colaborativas para el trabajo en equipo como Dropbox, Drive, Doodle, Slack y Microsoft Teams.
- Conocimientos del mercado eléctrico y/o interés por el sector energético.
- Con capacidad de trabajo en equipo y de llegar a consensos.
- Con capacidad resolutoria y de organización del trabajo del área.
- Empática y proactiva.

### **Se valorará**

- Conocimientos de contabilidad y programas de facturación.
- Experiencia en búsqueda y preparación de licitaciones de Administraciones Públicas.
- Conocimiento de otros idiomas, preferiblemente el inglés
- Conocimiento de herramientas de comunicación y marketing digital.
- Formación y/o experiencia en el ámbito de la economía social y solidaria.

### **Funciones a desempeñar**

- Planificación de la actividad comercial, realizando el estudio necesario del mercado y detectando las/os posibles clientas-es.
- Diseño y elaboración de la estrategia del área de Atención al cliente y comercial.

- Atención personalizada a las socias y socios a través de los diferentes canales disponibles: teléfono, e-mail, WhatsApp, área privada de la web y presencial.
- Facilitar información y soporte en relación a los productos y servicios que desarrolla la cooperativa a través de los diferentes canales disponibles: teléfono, e-mail, WhatsApp y presencial.
- Asesoramiento y formulación de propuestas personalizadas (así como su seguimiento) a las personas socias y potenciales clientes sobre comercialización de electricidad y resto de servicios energéticos ofertados por la cooperativa: autoconsumo fotovoltaico individual y colectivo, compensación de excedentes, etc.
- Elaboración de estudios de factura a nuestras socias y socios, así como a potenciales clientes.
- Gestión de suscripción y bajas de personas socias en CRM y archivo de los contratos.
- Actualización y mantenimiento de la cartera.
- Atención y gestión de las quejas y reclamaciones que pueden surgir por parte de nuestra comunidad hacia la cooperativa y viceversa.
- Análisis de las quejas y reclamaciones y elaboración de propuestas para la progresiva implementación de mejoras en el área
- Transmitir a los otros departamentos las sugerencias y mejoras que las socias y socios trasladen
- Compilación de datos con resultados del área para compartir con otros departamentos y el Consejo Rector
- Impartición de charlas sobre factura y el sector eléctrico para personas socias e interesadas

#### **Condiciones de contratación**

- Localización del puesto: Sede actual de trabajo de la Corriente en Madrid, con posibilidad de teletrabajar algunos días de la semana.
- Contrato tipo: Media jornada por cuenta ajena, tras periodo de prueba contrato indefinido y con posibilidad de convertirse en socia trabajadora.
- Periodo de prueba: 6 meses.
- Salario: 20.000 euros/brutos jornada completa (lo equivalente para media jornada).

**Presentación de candidaturas:** Si tienes interés en formar parte del equipo, envía al correo electrónico [socios@lacorrientecoop.es](mailto:socios@lacorrientecoop.es), con el Asunto: *Oferta de empleo "Atención directa"*, tu currículum y una carta de motivación donde nos expliques por qué crees que eres la persona idónea para el puesto y tus motivaciones para querer unirse a la cooperativa.

**Plazo de presentación de candidaturas:** hasta el **20 de julio de 2022** (a las 23:59 horas).

**¡Comparte la buena energía!**