



Puesto de trabajo: Atención al cliente

Presentación de candidaturas: Solo se admitirán las candidaturas presentadas en el siguiente formulario web:

<https://lacorrientecoop.es/oferta-de-empleo-atencion-al-cliente/>

Plazo de presentación de candidaturas: hasta el 6 de septiembre.

Localización del puesto: Madrid, posibilidad de teletrabajar.

Periodo de prueba: 6 meses.

Contrato tipo: Media jornada por cuenta ajena, tras periodo de prueba ampliación a jornada completa indefinida.

Salario: 18.000 euros/brutos primer año (jornada completa), crecimiento progresivo anual de 2.000 euros/brutos hasta consolidación el 4º año.

Formación académica: Administración y dirección de empresas, Economía, Grados Superiores de gestión. Se valorarán conocimientos del mercado eléctrico y experiencia comercial.

Experiencia: atención telefónica, gestión de cartera de clientes, re-facturación, atención de reclamaciones, empleo de herramientas de gestión de clientes (CRM), conocimientos de contabilidad y programas de facturación.

Idiomas: se valorará el conocimiento de otros idiomas, preferiblemente el inglés, pero no es un criterio excluyente.

Dominio de herramientas informáticas: MS Office, internet, correo electrónico, videollamadas.

Otras especificaciones: se valorará el conocimiento de herramientas de comunicación y marketing digital.

Dominio de herramientas colaborativas: Dropbox, Drive, Doodle, Slack, Microsoft Teams y específicas de gestión CRM.

Competencias: Facilidad de trato, sociabilidad, capacidad de visión global, análisis de problemas y soluciones creativas, iniciativa, tolerancia a la presión, flexibilidad, autocontrol, empatía, trabajo en equipo, ordenada, resolutiva y proactiva.

Funciones a desempeñar:

- 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.
- 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.
- Asesoramiento a las socias, socios y potenciales clientes sobre comercialización de electricidad y resto de servicios energéticos ofertados: autoconsumo fotovoltaico, compensación de excedentes, aerotermia, punto de recarga de vehículo eléctrico, etc.
- Elaboración de estudios de factura a nuestras socias y socios así como a potenciales clientes.
- Gestión de suscripción de personas socias.
- Elaboración, distribución, gestión de altas y archivo de contratos, modificaciones contractuales y switching con comercializadoras.
- Gestión de cartera, actualización y mantenimiento, gestión de cobro e impagos, gestión de quejas, reclamaciones, consultas e incidencias.
- Facturación, remesas y gestiones contractuales.
- Análisis de las quejas y reclamaciones y elaboración de un decálogo de buenas prácticas y mejora continua.
- Comunicación y resolución de incidencias con las compañías distribuidoras.
- Coordinación con el área de contabilidad-facturación sobre el estado de las remesas y sobre posibles reclamaciones de las socias y socios.
- Diseño y elaboración de la estrategia de Servicio y Atención al Cliente.
- Transmitir a los otros departamentos las sugerencias y mejoras que las socias y socios trasladan.
- Elaboración de comunicaciones periódicas sobre las gestiones realizadas e informes técnicos y financieros a petición de los otros departamentos.