

 Vila Universitat		
--	--	--

Denominació: Responsable d'atenció al client

Àrea o departament de treball: Àrea d'atenció al client
(Departament d'allotjament)

Objectius del lloc de treball:

Organització i coordinació de l'Àrea d'atenció al client

Funcions principals:

Propietari del procés d'Atenció al client
Control del personal d'Atenció al client
Garantir el compliment del processos de contractació i adjudicació.
Garantir l'atenció al client en els horaris establerts en les diferents vessants (presència física a recepció, telèfon, correu electrònic)
Seguiment, tancament i emissió de l'informe mensual de No conformitats externes
Atenció directe de la Reserva Institucional, procedent dels diferents departaments de la Universitat
Adjudicació dels estudiants en programes d'intercanvi i professors visitants.
Control i seguiment dels estudiants responsables de bloc
Suport al responsable d'allotjament
Complir i fer complir els objectius preventius en matèria de prevenció de riscos laborals.
Informar als treballadors sobre els riscos existents en el seu lloc de treball i les seves mesures preventives.
Investigar els accidents i incidents ocorreguts en la seva àrea de treball i aplicar les mesures preventives.
Vetllar per l'acompliment de les normes ISO 14001 i ISO 9001
Prendre les decisions en el seu àmbit tenint en compte la gestió dels aspectes ambientals.
Transmetre al seu equip humà la conveniència d'incloure la gestió ambiental en tots els àmbits de treball que són de l'abast.

Titulació:

Tècnic en Empreses i Activitats Turístiques o similar

Requisits:

Vocació de servei al client
Experiència mínima de dos anys en llocs d'atenció al públic
Coneixement de l'anglès i català i preferiblement un tercer idioma.
Informàtica a nivell d'usuari (Word, EXCEL, Correu electrònic)
Coneixement de les normes de qualitat ISO 9001 i ISO 14001

Nombre de places: 1