

Supervisor/a de atención al cliente



Funciones: Planificar el equipo de trabajo: turnos, horarios, absentismo, rotación y/o vacaciones. Detección, análisis y planificación de las necesidades de formación. Gestión y control de incentivos. Detección de necesidades de selección y recursos. Coordinación y gestión del equipo de agentes asignado. Supervisar la calidad del servicio y velar por el cumplimiento de los estándares de los mismos. Obtención del conjunto de indicadores. Mantenimiento actualizado de los manuales y protocolos. Responsable de la BBDD. Realizar escuchas y valoración de las mismas de cada uno de los/las integrantes del equipo (15 - 20 personas).

Empresa: [Serunion](#).

Lugar de trabajo: Barcelona.

Requisitos: Diplomatura o licenciatura. Castellano, catalán nivel alto/nativo. Conocimientos elevados de inglés y valorable otros idiomas (gallego - vasco). Nivel experto en el paquete *Office* y muy valorable SAP. Experiencia mínima de 2 a 3 años en puesto similar, gestionando equipos. Experiencia en *call center* o similares.

Se ofrece: Contrato indefinido. Horario de lunes a jueves de 8.30h. a 18.00h. y viernes de 8.00h. a 15.00h. (julio y agosto jornada intensiva de lunes a viernes). Entrada flexible de 8.30h. a 9.00h.

Más información: [Supervisor/a de atención al cliente](#).