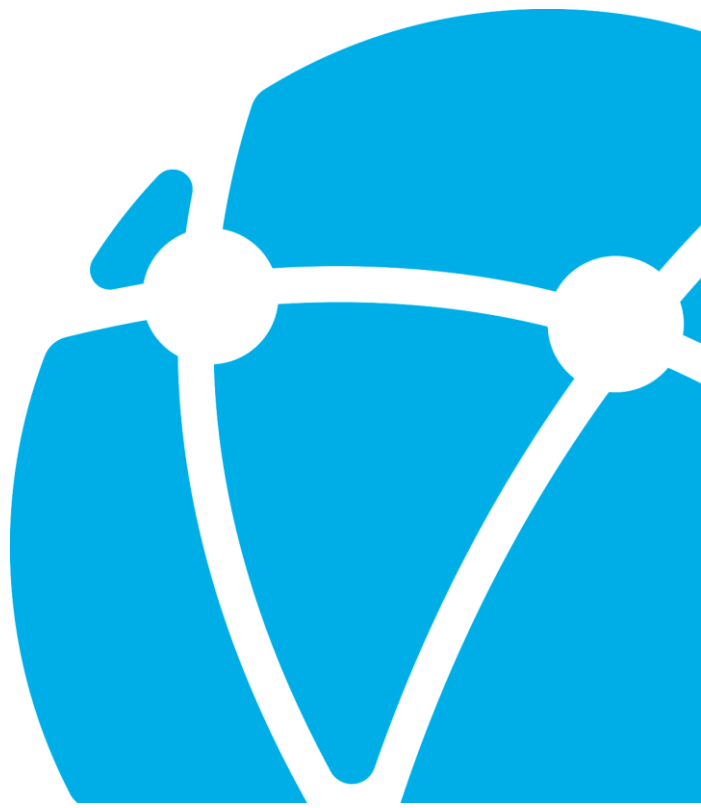


# AGENTE ATENCIÓN AL CLIENTE

BY HERMENEUS WORLD



## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### a) Sobre la empresa

Hermeneus World es una empresa de base tecnológica con más de 11 años de experiencia en la digitalización de comercios, pymes y autónomos con modelo de negocio de negocio SaaS y B2B. Más información en nuestra web corporativa [www.hermeneusworld.com](http://www.hermeneusworld.com).

Contamos con un equipo de 10 profesionales altamente cualificados que forman una estructura plana organizada por procesos operacionales y áreas de responsabilidad. Dicho equipo, perfectamente alineado con los objetivos empresariales de la compañía, ha logrado generar un significativo crecimiento en los principales KPIs de la empresa.

Fruto de dicho crecimiento, la compañía ha iniciado un proceso de expansión para lo que requiere la incorporación inmediata de 2 Agentes Atención al Cliente.

### b) Perfil de los candidatos

Buscamos la incorporación inmediata de un Agente Atención al Cliente con experiencia real demostrable trabajando en sector IT (tecnologías de la información y comunicaciones).

Se tendrá muy en cuenta la actitud del candidato, su capacidad de trabajar en equipo, y de entender y asumir claramente las responsabilidades encomendadas siendo proactivo y resolutivo para identificar incidencias y áreas de mejora a la vez que se proponen soluciones adecuadas.

El perfil de un agente de Atención al Cliente debe tener como principal la capacidad de comunicación, empatía y la paciencia. Debe ser capaz de escuchar y entender al cliente, para proponer soluciones que sean beneficiosas tanto para la compañía como para el cliente. Independientemente que el puesto sea presencial o de manera telefónica, deberá lograr que su interlocutor se sienta escuchado, validado y respaldado, sin importar la dificultad de la situación.

### c) Requisitos mínimos

Los requisitos mínimos para optar a la vacante son los siguientes:

- Ubicación: Barcelona o Bizkaia.
- Idiomas: imprescindible dominio del catalán, tanto escrito como hablado.
- Trabajo por objetivos.
- Buena interlocución y capacidad para relacionarse con distintos tipos de clientes, con clara orientación al cliente.
- Habilidad para manejar situaciones de estrés.
- Habilidades comerciales y comunicativas.
- Capacidad de persuasión y negociación.

Otros requisitos recomendados, que valoraremos positivamente, son los siguientes:

- Conocimiento técnico del sector o producto (ERP, plataforma SaaS, CRM, web developer tools, etc...) y habilidades para desempeñar su trabajo en entornos web.
- Control y dominio de plataformas Help Desk, especialmente si se tiene experiencia y control con la plataforma Zendesk.
- Control y dominio de entorno Windows 365, especialmente en las herramientas de ofimática.
- Carnet de conducir
- Conocimientos de gestión de entornos y recursos de Microsoft Azure.
- Nivel de inglés medio/alto.
- Nivel de francés medio/alto.

#### d) Oferta

Se ofrece incorporación inmediata en jornada de 6 horas diarias con contrato indefinido en empresa de base tecnológica en fase de crecimiento, con un gran componente de innovación y cultura de empresa propia, en acuerdo de teletrabajo.

Entre ambas personas seleccionadas se deberá cubrir la siguiente jornada:

- De lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 15:00 a 21:00
- Sábados de 10:00 a 15:00

El candidato se incorporará a un equipo de profesionales con talento y gran experiencia, de los que recibirá formación y conocimientos asociados a las áreas de responsabilidad que tendrá que asumir, pudiendo desarrollar una trayectoria profesional muy atractiva en un entorno dinámico, moderno e innovador. En todo momento contará con un supervisor para resolución de dudas, incidencias y seguimiento del trabajo realizado.

Se ofrece atractiva remuneración a negociar con el candidato en función de su valía.

#### CONTACTO

Todas las candidaturas serán tratadas con máxima confidencialidad.

Los interesados pueden dirigir sus candidaturas por correo electrónico a [rrhh@hermeneus.es](mailto:rrhh@hermeneus.es) o contactarnos a través de nuestro [formulario de contacto](#).