Agent d'Atenció al Client B2B – Educació

Sobre Abacus

Abacus som una comunitat dinàmica i en creixement que treballa per facilitar l'accés de tota la societat a continguts i productes educatius, culturals i de lleure de qualitat i innovadors.

Impulsem un espai obert a les idees, plural, innovador, que coopera en xarxa amb altres organitzacions, que vol esdevenir un punt de trobada del món de la creativitat d'aquí i d'arreu. Des dels valors del cooperativisme i l'economia social, potenciem un model de gestió sòlid, rendible i eficient amb propietat compartida, que posa l'accent en les persones i busca la transformació social.

Objectiu

Busquem un/a Agent d'Atenció al Client B2B per incorporar-se a l'equip d'Abacus Educació i contribuir a oferir una experiència de servei excel·lent a les escoles i centres educatius amb els quals treballem.

La persona que s'incorpori serà un punt de suport clau per als assessors comercials, assegurant la correcta gestió de les peticions, consultes i incidències dels centres educatius i fent-ne el seguiment fins a la seva resolució.

Busquem un perfil organitzat, resolutiu i orientat al client, amb capacitat per gestionar un volum elevat de tasques i, alhora, entendre les necessitats del client, detectar oportunitats i treballar amb una mirada de negoci.

És una posició que combina gestió administrativa, atenció i relació amb clients i coordinació amb diferents equips, mantenint sempre una actitud proactiva i orientada a trobar solucions.

Funcions:

- Gestionar les consultes, peticions i incidències dels centres educatius en coordinació amb els assessors comercials.
- Fer el seguiment dels casos fins a la seva resolució, assegurant una comunicació adequada amb els interlocutors.
- Gestionar les tasques administratives associades al servei: actualització de dades, documentació, registres i seguiment de processos.
- Registrar correctament la informació i activitat als sistemes i eines de gestió.
- Coordinar-se amb els equips comercial, logística, administració i operacions per donar resposta a les necessitats dels clients.
- Elaborar els informes i seguiments necessaris sobre l'activitat dels clients.
- Proposar millores que contribueixin a agilitzar processos i millorar l'experiència del client.
- Complir els objectius de servei, qualitat i productivitat establerts.

Requisits i habilitats professionals

- Experiència en atenció al client, Customer Service, back office, suport comercial o gestió administrativa, preferiblement en entorns B2B.
- Capacitat per gestionar volum de feina, múltiples peticions i diferents prioritats mantenint el rigor i la qualitat.
- Bones habilitats de comunicació i escolta, amb capacitat per relacionar-se amb diferents interlocutors.
- Orientació a la resolució de problemes i autonomia en la gestió del dia a dia.
- Sensibilitat comercial i capacitat per entendre les necessitats del client més enllà de la petició concreta.
- Català i castellà, oral i escrit.
- Bon domini d'Excel / Google Sheets i Google Drive.
- Es valorarà experiència amb CRM, eines de ticketing o gestió de clients.

Valorem

- Experiència en entorns B2B i en coordinació amb equips comercials.
- Experiència en sectors relacionats amb l'educació.
- Experiència en gestió de comandes, incidències o processos administratius vinculats al client.

- Capacitat per analitzar informació, detectar patrons i proposar millores de processos.

Oferim

- Contracte estable a jornada completa.
- Teletreball 1 dia a la setmana.
- Incorporació immediata.
- Lloc de treball ubicat a Barcelona, oficines centrals (Carrer Perú 186).
- Salari fix + Bonus anual per objectius
- Beneficis socials:
    - Pla de retribució flexible (assegurança mèdica, targeta transport, escola bressol, tiquet restaurant i/o formació).
    - Promocions i preus especials en serveis culturals.
    - Descomptes en els productes de l'empresa.
    - Servei mèdic.

Com optar a la candidatura?

*Pots presentar la teva sol·licitud al formulari de l'apartat treballa amb nosaltres del web abacus.cat, indicant la referència REF.SAC.EDU. i adjuntant el teu currículum vitae actualitzat amb una breu explicació de la teva motivació pel lloc de treball.

És necessari complir els requisits mínims per a poder formar part del procés de selecció.