Atenció al client i gestió d'opinions

Ref.204382 - 26/10/2026 - Terradelles (Girona)

Descripció de l'oferta

Busquem una persona per incorporar-se al departament d'Atenció al Client i acompanyar els hostes durant tot el procés. Tot i que haurà de conèixer totes les tasques del departament, el seu focus principal serà la postvenda, la gestió de les opinions i el seguiment de la qualitat, incloent la gestió de reclamacions i la valoració de la millor resposta per a cada cas.

Oferim un bon ambient de treball en equip, distès i seriós al mateix temps, en una empresa dinàmica i en creixement. Si vols saber una mica més de l'equip i la filosofia de treball, et convidem a visitar el nostre perfil a Infofeina i la nostra web (https://www.naturaki.com/

Funcions i requisits de la vacant

TASQUES I RESPONSABILITATS:

La persona s'incorporarà al departament d'Atenció al Client i dependrà directament d'en Guillem, que actualment coordina l'àrea. Tot i que haurà de conèixer i poder assumir totes les tasques del departament, el seu focus principal serà la postvenda, la gestió de les opinions i el seguiment de la qualitat.

Atenció al client:

Atendre els hostes per email, telèfon i altres canals abans, durant i després de l'estada.

Gestionar l'estat de les reserves i fer-ne el seguiment.

Assessorar els clients, resoldre dubtes i ajudar-los durant el procés de reserva i estada.

Col·laborar amb la resta de l'equip perquè l'atenció al client sigui àgil, coherent i de qualitat.

Postvenda, reclamacions i qualitat:

Fer seguiment dels casos en què l'hoste no hagi quedat satisfet o hi hagi hagut algun problema durant l'estada.

Gestionar reclamacions amb empatia, criteri, fermesa i sentit comú, valorant la millor resposta per a cada situació.

Analitzar què ha passat, contrastar la informació amb les persones implicades i fer seguiment del cas fins a la seva resolució, ajudant a trobar una resolució satisfactòria per totes les parts.

Valorar, quan correspongui, possibles compensacions o altres actuacions per resoldre el cas de manera adequada.

Detectar problemes recurrents o aspectes de les cases que calgui millorar i traslladar-los a propietaris, manteniment o a qui correspongui.

Fer seguiment de la qualitat dels allotjaments i del servei, utilitzant el feedback dels clients com una eina de millora.

Gestió d'opinions i reputació:

A Naturaki no esperem que totes les opinions siguin perfectes; preferim que siguin reals. Entenem cada opinió com una informació valuosa que un client ha dedicat temps a fer-nos arribar i com una oportunitat per millorar.

Revisar i gestionar les opinions dels hostes.

Respondre aquelles que ho requereixin, adaptant el to a cada situació.

Extreure'n la informació rellevant i fer-la arribar a les persones corresponents.

Demanar informació o resposta als propietaris quan sigui necessari i preparar la resposta final abans de publicar-la.

Gestionar les opinions i la reputació online a Google Maps i altres canals.

Fer seguiment de tendències i detectar punts de millora a partir del conjunt d'opinions rebudes.

Traduir les opinions a la resta d'idiomes, amb ajuda d'assistents de traducció automàtica.

Treballarem conjutament perquè aquesta persona vagi adquirint criteri i autonomia per resoldre cada vegada més situacions directament, aprenent a distinguir quines situacions cal escalar o demanar suport a altres membres de l'equip.

COMPETÈNCIES I REQUISITS NECESSARIS:

Busquem una persona amable, prudent, resolutiva i amb bon criteri, capaç de transmetre tranquil·litat i gestionar amb sensibilitat situacions molt diferents. Ha de saber escoltar, entendre què ha passat i trobar l'equilibri entre defensar una bona experiència per a l'hoste i actuar amb justícia envers els propietaris i Naturaki. Organitzada, empàtica, conciliadora i ferma quan calgui, amb bona capacitat de comunicació oral i escrita, mentalitat oberta i facilitat per treballar amb tecnologia i noves eines.

Els requisits indispensables que demanem són:

Informàtica i Internet: Nivell alt (mínim 180 pulsacions/minut)

Català i castellà: nivell alt oral i escrit.

Anglès i francès: nivell mitjà mínim. Es farà prova de nivell oral i escrita.

Correcció i bona expressió oral i escrita, amb especial cura de l'ortografia i el to.

Perfil comercial: dels que assessoren i acompanyen, no dels que atabalen i/o es fan els simpàtics.

Capacitat per respondre opinions, reclamacions i comunicacions amb clients adaptant la resposta a cada situació.

Capacitat per gestionar situacions delicades i conflictes amb tranquil·litat, criteri i sentit comú.

Domini de Google Workspace.

Facilitat per treballar amb eines digitals i intel·ligència artificial, quan ens permet treballar millor.

Capacitat d'aprenentatge i adaptació.

Vehicle propi per desplaçar-se fins al lloc de treball.

Els coneixements i experiència valorables són:

Experiència en atenció al client

Experiència en gestió d'opinions i reputació online.

Experiència en postvenda, reclamacions o resolució de conflictes.

Experiència en empreses turístiques, hoteleria, allotjaments o serveis.

Nivell alt d'anglès i/o francès.

Capacitat analítica per detectar patrons, problemes recurrents i oportunitats de millora.

Capacitat d'aplicació de la intel·ligència artificial en atenció al client, redacció o anàlisi d'opinions.

Sensibilitat per la qualitat dels allotjaments, la decoració i l'experiència de l'hoste.

No és indipsensable experiència prèvia però, lògicament, es valorarà moltíssim que la persona hagi treballat o tingui formació en tasques similars a les requerides. En qualsevol cas, sempre es valorarà moltíssim un bon domini de la informàtica i d'internet.

Condicions que ofereix l'empresa

Jornada: Jornada completa

Horari: de dilluns a divendres, amb entrada flexible entre les 9.30 i les 10 h i sortida en funció de l'hora d'entrada, complint les 40 h. Dinem tot l'equip junts a les 14 h, entre 30 minuts i

Perspectiva de la feina: Indefinit

Previsió d'incorporació: Immediat

Salari: Entre 27.000 i 28.000 € l'any

Sou brut anual. 13 pagues fixes més 1 variable a finals d'any

Altres dades a destacar: De setembre a juny es treballa de dilluns a divendres

Juliol i agost es treballa els dissabtes i es fa festa diumenge i un dia entre setmana (a triar qualsevol excepte dilluns).

Vacances: 22 dies laborables

Incorporació immediata, sempre i quan siguis la persona adequada per ocupar aquest lloc de treball ;-)

ABSTENIR-SE DE TRUCAR A L'EMPRESA EN REFERÈNCIA A LA OFERTA DE FEINA.

Idiomes

Castellà - C1 - Funcional (Imprescindible)

Català - C1 - Funcional (Imprescindible)

Anglès - B1 - Intermedi (Imprescindible)

Francès - B1 - Intermedi (Valorable)

Professions de la feina

Customer service

Recepcionista

Recepcionista - Atenció al client

Experiència laboral

És valorable

No és indipsensable experiència prèvia però, lògicament es valorarà moltíssim que la persona hagi treballat o tingui formació en tasques similars a les requerides. En qualsevol cas, sempre es valorarà moltíssim un bon domini de la informàtica i d'internet.

Busquem una persona amable i prudent, eficient, resolutiva, amb ganes de treballar i de mentalitat oberta. Enfocada, amb capacitat organitzativa, polivalent i de treball en equip. Que transmeti tranquil·litat, conciliadora, empàtica i que sàpiga acompanyar correctament.

Nivell d'experiència: Junior / Auxiliar / Ajudant

Anys d'experiència: 6 mesos

Carnets

B

El vehicle propi es valorable

Empresa

Empresa: Naturaki.com

Sector: Hostaleria / Turisme / Restauració

Descripció: A Naturaki som un equip de persones dedicades a gestionar cases amb encant a Girona, Costa Brava i Catalunya. Amb passió, esforç i energia, el nostre objectiu és professionalitzar la gestió d'allotjaments vacacionals incorporant quatre elements claus: tecnologia, màrqueting, la millor atenció al client i la millor atenció als propietaris.

Naturaki és una empresa consolidada amb 15 anys d'experiència, autofinançada des dels inicis, amb bona situació financera i que no deixa d'innovar en el sector.

Any a any anem renovant i augmentant les cases en gestió i actualment en gestionem 130 en exclusiva. Al llarg d'aquests anys hem allotjat més de 390.000 persones, tenim més de 25.000 opinions reals amb una valoració mitjana d'un 9,6 i un 44% dels clients són repetidors.

El nostre objectiu és que les cases de Naturaki siguin una segona casa per a qui s'hi allotgi i també ho sigui per a qui treballa amb nosaltres apostant per a relacions estables i a llarg termini.

Sempre veiem oportunitats al nostre voltant! Tu també? Doncs explica'ns!

Si vols saber encara més de nosaltres: https://www.naturaki.com/ca/qui-som/. I si vols saber la nostra filosofia de treball: https://www.naturaki.com/ca/dreamteam-naturaki/.