

Customer Service Manager

Ref.186424 - 04/05/2024 - Barcelona (Barcelona)

Funcions i requisits de la vacant

Empresa líder y pionera en la fabricación y comercialización de mamparas de baño y ducha precisa incorporar a su equipo un/a:

MÁNAGER DPTO. CUSTOMER SERVICE a nivel nacional y export.

Reportando a la Dirección General y formando parte del Comité de Dirección, desarrollará las funciones de dirección y gestión del equipo encargado de las tareas de back office de apoyo y soporte al área comercial y operaciones, con los objetivos de:

- Convertir el servicio a los clientes en una ventaja competitiva y una fuente de eficiencia para la compañía.
- Promover el desarrollo profesional de las personas a su cargo, así como participar activamente en la definición y ejecución de las estrategias globales de compañía, como miembro del CD.

En concreto:

-Liderar el equipo de gestores del área en el desarrollo de sus funciones:

Control y gestión de tareas administrativas derivadas de las acciones comerciales, dando soporte al departamento comercial.

Atención e información directa a clientes, vendedores y agentes comerciales.

Gestionar y tramitar incidencias en la entrada de pedidos, tanto de producto acabado como de recambios.

Gestión de incidencias y reclamaciones de clientes en coordinación con el equipo comercial.

-Entender los requerimientos de clientes, vendedores y agentes comerciales para garantizar que se satisfagan sus necesidades

-Gestionar y negociar con las empresas de transportes, servicios, precios y condiciones comerciales.

-Coordinar la gestión comercial con Administración y Finanzas

-Promover, junto al área de Sistemas y Tecnología, la digitalización de los procesos internos y de interacción con clientes e instaladores

-Diseñar, definir las políticas y procesos de funcionamiento del área encaminadas a lograr los objetivos de manera eficiente y retadora.

-Establecer los KPIs y Scorecards de seguimiento del performance del equipo e individual, y activar y asegurar la ejecución de los planes de acción adecuados.

Competencias y experiencia previa:

-Licenciatura / Grado en ADE, Ingeniería o similar. Se valorará haber completado los estudios universitarios con formación de postgrado en management (MBA etc.).

-Experiencia previa de al menos 5 años liderando un equipo de Customer Service, preferiblemente en empresa del sector profesional, pero no excluyente.

-Liderazgo ejercido a través del ejemplo, con una actitud 'hands on' y abierta y promotora del feedback 360°.

-Sólida capacidad analítica y de comunicación con colaboradores y colaterales.

-Compartir los Valores.

-Inglés nivel B2-C1. Se valorará alemán.

-Valores compartidos: Integridad, Lealtad, Consistencia, Ambición, Humildad, Equipo.

¿Qué ofrecemos?

-Incorporación inmediata a un proyecto corporativo en pleno proceso de cambio, en el que poder protagonizar en primera persona la transformación de un equipo, una función y una compañía, en el doble rol Customer Service Manager y miembro del Comité de Dirección.

-Oficinas en Barcelona: parking privado, metro, autobús etc.

-Jornada Intensiva los Viernes y todo el mes de Agosto.

-Teletrabajo 2 días a la semana.

-Sueldo fijo + variable + seguro de vida y accidentes.

-50.000 € brutos anuales + 10% de variable anual.

En resumen, si quieres:

-Crecer con nuevos retos profesionales

-Te apasiona liderar y hacer crecer personas y equipos

-Unirte a un proyecto y equipo directivo en transformación

y dispones de las competencias y experiencia que el rol requiere y compartes nuestros valores, no dudes en inscribirte a la oferta.

Condicions que ofereix l'empresa

Jornada: Jornada completa

Horari: Jornada completa

Perspectiva de la feina: Estable

Salari: 50.000€ brutos anuales + 10% de variable

Estudis

És valorable Llicenciat amb titulació Administració i Direcció d'Empreses

Idiomes

Català - C1 - Funcional (Imprescindible)

Castellà - C1 - Funcional (Imprescindible)

Anglès - C1 - Funcional (Imprescindible)

Alemany - B2 - Avançat (Valorable)

Professions de la feina

Cap d'equip

Experiència laboral

És valorable

-Experiencia previa de al menos 5 años liderando un equipo de Customer Service, preferiblemente en empresa del sector profesional, pero no excluyente.

Nivell d'experiència: Cap de departament

Anys d'experiència: 5 anys

Empresa

Empresa: PIMEC

Sector: Recursos humans: consultoria - ETT

Descripció: Patronal de Micro, Petita i Mitjana Empresa de Catalunya