

Supervisor/a de Call Center Retenció i Fidelització de Clients

Ref.197894 - 29/11/2025 - Comarca Barcelonès

Funcions i requisits de la vacant

Tens experiència com a Supervisor/a en Call Center? Has dut a terme tasques de supervisió en departaments de retenció i fidelització de clients?

Estem cercant un/a Supervisor/a per liderar un petit equip orientat a la retenció i fidelització de clients a les nostres instal·lacions (Barcelona, 08018).

Missió del lloc

- La teva responsabilitat principal serà supervisar, motivar i optimitzar el rendiment de l'equip, sota la coordinació del manager, assegurant el compliment dels objectius comercials i de qualitat establerts pel client.
- Tot i que estaràs al capdavant únicament del departament de retenció, valorem positivament que tinguis experiència en vendes i atenció al client, ja que treballaràs de manera coordinada amb els altres supervisors i hauràs d'analitzar i interpretar les mètriques conjuntament.

Principals funcions:

- Coordinar, orientar i formar teleoperadors.
- Analitzar indicadors clau de rendiment (KPI).
- Proposar i implementar millores.
- Elaborar informes i reportar resultats a direcció i al client.
- Assegurar una experiència de client excel·lent en cada interacció.

Perfil requerit

- Mínim 1 any d'experiència en una posició similar.
- Acostumat a utilitzar CRM i Excel.
- Acostumat a analitzar mètriques
- Nivell alt de català, parlat i escrit.

Què oferim?

- Contracte indefinit. Posició de llarg recorregut.
- Jornada completa.
- Horari: de dilluns a divendres de 09:00 a 18:00.
- Salari: 21.000 euros bruts anuals (18.000 i 3000)
- Reals oportunitats de desenvolupament professional.
- Bon ambient laboral, dinàmic i amb esperit jove.

T'agradaria sumar-te al nostre projecte? Si estàs buscant un nou repte professional i comptes amb experiència en lideratge d'equips dins l'àmbit de l'atenció al client, no dubtis a inscriure't!

Condicions que ofereix l'empresa

- Jornada: Jornada completa
- Horari: De dilluns a divendres de 09:00 a 18:00
- Perspectiva de la feina: feina estable.
- Previsió d'incorporació: 1 setmana
- Salari: 18000 - 21000

Estudis

- És valorable
- ESO amb titulació ESO

Idiomes

- Català - C2 - Expert (Imprescindible)

Coneixements necessaris

- CRM
- Excel

Professions de la feina

- Teleoperador/a
- Teleoperador/a màrqueting

Experiència laboral

- És imprescindible
- Mínim d'1 any d'experiència com a supervisor/a de call center.
- Nivell d'experiència: Càrrec intermedi / Encarregat
- Anys d'experiència: 1 any
- Fa falta experiència, com a teleoperador/a o supervisor/a, en call centers de retencions i fidelització de clients.
- Nivell d'experiència: Junior / Auxiliar / Ajudant
- Anys d'experiència: 6 mesos
- És valorable
- Mínim dos anys d'experiència treballant a un call center.
- Nivell d'experiència: Junior / Auxiliar / Ajudant
- Anys d'experiència: 2 anys

Empresa

- Sector: Informàtica / internet / nous mitjans / telecomunicacions
- Descripció: Soporte técnico informático (helpdesk y remoto); mantenimiento y outsourcing de servicios IT; atención al cliente y call center.