



OFERTAS DE EMPLEO

Feria de Empleo y Emprendimiento 2024

Nombre empresa: VEKA Ibérica

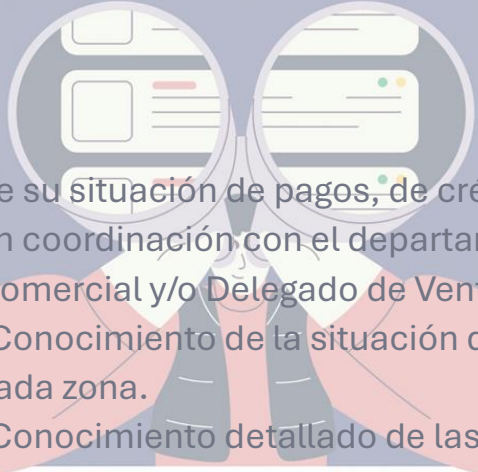
Perfil demandado: Responsable de Atención al Cliente

Descripción:

En dependencia de la Dirección Comercial se encargará de supervisar y coordinar la gestión y organización del servicio de atención al cliente, responsabilizándose de que se cumplan las condiciones de contrato con los clientes en cuanto a pedidos, plazos, reclamaciones, devoluciones, etc.

Funciones:

- Gestión y supervisión del R.A.C.
- Coordinación con el almacén para la entrega de los pedidos.
- Creación y mantenimiento actualizado de clientes en el sistema informático tanto desde el punto de vista de ficha de cliente como de sus condiciones comerciales.
- Gestión integral de los pedidos de los clientes dentro de los acuerdos establecidos y las directrices marcadas por la política comercial de la Dirección.
- Mantener puntualmente informado al cliente de la situación de sus pedidos ofreciendo soluciones satisfactorias a los problemas que pudieran plantearse.
- Gestionar y dar solución a los clientes ante incidencias, así como a las reclamaciones que pudieran surgir a través de nuestro sistema de calidad.
- Controlar pedidos de clientes y dar fechas previstas de entrega de las faltas recabando para ello la información necesaria y asegurándose de su cumplimiento transmitiéndolo al cliente en plazo.
- Control de gestión:
- Conocer y gestionar la cuenta del cliente, manteniéndole informado



de su situación de pagos, de crédito excedido, buscando soluciones en coordinación con el departamento financiero y la Dirección Comercial y/o Delegado de Ventas.

-Conocimiento de la situación de ventas, pedidos y facturación de cada zona.

-Conocimiento detallado de las disponibilidades de fabricación y compras.

-Canalización de las consultas técnicas que se les presenten y seguimiento.

-Canalización de dudas del cliente o de los Delegados y seguimiento

·Efectuar una labor proactiva en la gestión de ventas sobre los que puedan ayudar a optimizar los costes en la producción y distribución.

·Estudio y presentación de diferentes proyectos de optimización de pedidos, organización y cualquier área de mejora del Departamento.

·Mantener actualizada en CRM la información relevante que reciba del mercado y de clientes.

·Impulsar la digitación del trabajo, tanto internamente como externamente con clientes, como ejemplo, EDI, ELOP.

·Medir el grado de satisfacción ante el servicio ofrecido y, en función de los resultados, identificar mecanismos de mejora.

·Establece una relación de confianza y proximidad entre la empresa y la clientela mediante una comunicación abierta y constructiva.

·Tener actualizada la tarifa de todos los artículos de venta, así como actualizar todas las BBDD.

Requisitos:

- **Estudios mínimos**

Ciclo Formativo Grado Superior - Administración y Gestión

- **Experiencia mínima**

Al menos 4 años

- **Idiomas requeridos**
 - Inglés - Nivel Avanzado

- Valorable manejo de SAP CRM

- Rigor y metodología.

- Manejo de herramientas informáticas.