CONVOCATÒRIA INTERNA

(Per a les persones treballadores de les institucions de la Corporació UAB)

RESPONSABLE D'ATENCIÓ AL CLIENT

Vila Universitària selecciona un/a Responsable d'Atenció al Client per incorporar-se a l'equip d'Allotjament de Vila Universitària.

En dependència del Cap d'Allotjament, la persona seleccionada serà la responsable de coordinar el servei d'atenció al resident, supervisar l'activitat diària de recepció i garantir una experiència de qualitat als residents, assegurant el correcte funcionament dels processos administratius i operatius associats a l'allotjament i la seguretat.

Funcions principals

- **Coordinar i liderar l'equip d'Atenció al Resident**, organitzant l'activitat diària, formant les noves incorporacions i garantint una atenció de qualitat, eficient i orientada a la satisfacció dels residents.
- **Supervisar la gestió integral dels residents**, incloent-hi els processos d'allotjament, la documentació, les consultes, les incidències de convivència i el seguiment dels impagaments, vetllant pel compliment de la normativa interna.
- **Assegurar el compliment dels procediments de qualitat i la millora contínua**, supervisant processos, gestionant no-conformitats i elaborant els informes i seguiments corresponents.
- **Coordinar-se amb els diferents departaments de Vila Universitària**, especialment amb Administració, Manteniment i Seguretat, per garantir el correcte funcionament de les instal·lacions, els serveis complementaris i la seguretat dels residents i dels espais.

Requisits

Formació:

- Grau universitari, preferentment en Turisme, Administració i Direcció d'Empreses, Gestió Hotelera o titulacions afins.

Experiència professional:

- Experiència prèvia de 5 anys en llocs de treball amb responsabilitats en l'àmbit de l'allotjament, l'atenció al client i la gestió de reserves.

- Experiència en coordinació, supervisió i formació d'equips d'atenció al client o recepció.
- Experiència en la gestió i resolució d'incidències amb usuaris i en l'atenció de situacions complexes.

Altres coneixements:

- Català i castellà: nivell equivalent a C1 del MCER
- Anglès: nivell equivalent a C1 del MCER.
- Coneixement avançat d'ofimàtica, programes de gestió i de noves tecnologies

Competències personals:

- Capacitat d'organització, planificació i gestió de prioritats.
- Pro-activitat i capacitat de resolució d'incidències.
- Capacitat de presa de decisions i resolució de problemes.
- Lideratge i habilitats per a la coordinació i gestió de persones.
- Flexibilitat i capacitat d'adaptació a entorns dinàmics.
- Polivalència, empatia i habilitats de comunicació.
- Orientació al resident i vocació de servei.
- Capacitat per treballar en equip i coordinar-se amb diferents departaments.

Altres mèrits a valorar

- Coneixement d'altres llengües estrangeres.
- Experiència en la gestió de reserves i allotjament en residències universitàries o altres establiments residencials.
- Coneixements i experiència en aplicacions informàtiques específiques de gestió d'allotjament.
- Experiència en entorns residencials, universitaris, hotelers o de col·lectivitats.
- Experiència en sistemes de gestió de qualitat i medi ambient, especialment segons les normes ISO 9001 i ISO 14001.

Dedicació i contraprestacions:

- Contracte laboral indefinit
- Jornada a temps complet de 40 hores setmanals de dilluns a divendres d'11:00 a 19:00 hores.
- Retribució bruta anual: 37.748,12€ + 894,43€ en concepte d'objectius departamentals.
- Lloc de treball: Campus de la UAB, Bellaterra, Cerdanyola del Vallès

Sol·licituds

Les sol·licituds s'han d'enviar **abans del dia 26 de novembre de 2026** adjuntant un Currículum Vitae i una carta de motivació a en format PDF a l'adreça seleccio@fundaciouab.cat especificant la referència: ***Cap d'Atenció al Client de Vila Universitària***