



FITXA DE FUNCIONS I RESPONSABILITATS /

FICHA DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

LLOC DE TREBALL / PUESTO DE TRABAJO

Gestor de Cuentas/ Customer Service

OBJECTIU GENERAL / OBJETIVO GENERAL

(Visió global / *Visión global*)

Realizar las acciones de atención comercial a los clientes así como el seguimiento de pedidos, asegurando que los términos del servicio cumplan las normas e instrucciones al respecto.

FUNCIONS PRINCIPALS / FUNCIONES PRINCIPALES

(Funcions generals a grans trets / *Funciones generales a grandes riesgos*)

- Efectuar las tareas administrativas relacionadas con la entrada y seguimiento de los mismos respetando la normativa establecida.
- Informar a los clientes sobre cualquier circunstancia relacionada con el servicio, en términos de plazos de entrega, incidencias de calidad, transporte, etc.
- Atender y gestionar las reclamaciones de los clientes como coordinador de devoluciones e Indemnizaciones.
- Responder a las demandas de los clientes.
- Asegurar la mutua información Dogi/Cliente en términos de requerimientos comerciales y de calidad.

COMPETÈNCIES ASSOCIADES / COMPETENCIAS ASOCIADAS

(Formació i competències personals / *Formación y competencias personales*)

- Idiomas: Francès/Inglès, Aleman/Inglés
- Conocimientos de ofimática y programas informáticos en gestión clientes
- Valorable formación en téxtil

Les persones interessades envieu el CV a:

Felisa Lirio Ibáñez

felisa.lirio@dogi.com