

# COMUNICACIÓ, MÀRQUETING I DOCUMENTACIÓ

## Teleoperador/a

Professional que s'encarrega de l'atenció a persones realitzant i rebent trucades per a informar i assessorar i recollir i gestionar reclamacions e incidències. Es dedica també a la venda de productes i serveis.

Es requereixen habilitats comercials i de persuasió.

### FUNCIONS

- » Operar la centraleta telefònica per facilitar les comunicacions.
- » Atendre les persones (tant en la recepció com en la emissió de trucades).
- » Realitzar tasques de venda, màrqueting directe (telemàrqueting) i realització d'enquestes i sondejos.
- » Fidelitzar clients i gestionar reclamacions.
- » Registrar l'activitat realitzada (utilitzant el suport informàtic o digital indicat per l'empresa).
- » Presentar informes periòdics sobre els resultats obtinguts.



### COMPETÈNCIES TÈCNiques

Coneixements necessaris

- » Coneixements tècnics relacionats amb el producte sobre el que informar/assessorar/vendre.
- » Aplicació de tècniques de venda i d'estratègies de seguiment i fidelització de clientela.
- » Coneixements sobre gestió i tractament de la informació (Llei de protecció de dades).
- » Utilització de les diferents eines tecnològiques de comunicació.



### COMPETÈNCIES BàSIQUES

Coneixements mínims necessaris

- » Català i Castellà (nivell alt).
- » Nivell mig o alt d'Anglès i/o altres idiomes (valorable).
- » Càlcul funcional.
- » Nivell alt de competència informàtica (Word, Excel i Access principalment).
- » Nivell mig de competència digital.



### COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Habilitats personals

- » Gestió de l'estrès.
- » Orientació a l'assoliment.
- » Orientació de servei.



### SORTIDES PROFESSIONALS

- » Call Centers.
- » Departaments comercials d'empreses públiques i privades de tots els sectors d'activitat (finances, assegurances, etc.).
- » Servei d'Emergències de la Generalitat (112).

### FORMACIÓ RELACIONADA\*

ESO	Cicle Formatiu de Grau Mig	Cicle Formatiu de Grau Superior	GRAUS	ALTRES
<ul style="list-style-type: none"><li>» Graduat d'Educació Secundària Obligatòria.</li></ul>	<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>» CFGM de la Família Professional de Comerç i Màrqueting: Activitats Comercials.</li></ul>			<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>» Certificats de Professionalitat de la Família Professional Comerç i Màrqueting:<ul style="list-style-type: none"><li>- "Activitats de venda" (Nivell 2).</li><li>- "Gestió comercial de vendes" (Nivell 3).</li></ul></li><li>» Formació del SOC "Psicologia aplicada a les vendes". (Nivell 2)</li><li>» Formació en atenció al client.</li><li>» Formació en tècniques de venda.</li></ul>

\*A més d'aquesta formació també cal tenir en compte aquelles titulacions equivalents i/o homologades

## Característiques més rellevants d'aquesta ocupació a la Xarxa XALOC\*

\* Font: Plataforma Telemàtica de la Xarxa de Serveis Locals d'Ocupació (XALOC). Dades a partir de les ofertes de feina gestionades a l'any 2021.



### REQUISITS MÉS VALORATS PER LES EMPRESES

**Experiència mitjana requerida:** 12-18 mesos.

**Ofimàtica:** processador de textos, tractament de les dades, fulls de càlcul, presentacions, navegació per Internet, correu electrònic.

**Atenció al públic.**



### ASPECTES MÉS HABITUALS DE LA CONTRACTACIÓ

#### CONTRACTE

**Tipus** Eventual per circumstàncies de la producció

**Durada** Entre 3 i 6 mesos

**Jornada** Parcial

De dilluns a divendres

\* Nota informativa: els tipus de contractes descrits són de les modalitats vigents l'any 2021. Les modalitats de contractes que s'ofereixen a partir del 30 de març del 2022 són les regulades pel Reial Decret-Llei 32/2021, de 28 de desembre.

#### EMPRESA

**Sector** Serveis

**Mida** Petita empresa (de 10 a 49 treballadors)



95

Llocs de treball oferts



VOLS FORMAR-TE EN AQUESTA OCUPACIÓ?



VOLS TREBALLAR EN AQUESTA OCUPACIÓ?



### PER SABER-NE MÉS

**Estudiar a Catalunya:**

<https://triaeducativa.gencat.cat/ca/inici/>

**Cercador Formació SOC:**

<https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socfuncions/CercadorCursosSimple.do>

**Vols treballar a l'administració pública- CIDO:**

<https://cido.diba.cat/oposicions>

**Treball per ocupacions-Generalitat:**

<http://treballperocupacions.observatoritreball.gencat.cat/treballperocupacions/web/home>

**Conèixer les feines- SOC:**

<https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/cercar-feina/informacio-sobre-el-mercat-laboral/coneixer-les-feines/>

**Cercador d'ocupacions-Barcelona Activa:**

[https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/mercat/cercador\\_ocupacions/index.jsp](https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/mercat/cercador_ocupacions/index.jsp)

Per conèixer més oportunitats laborals d'aquesta ocupació, adreça't al teu Servei Local d'Ocupació



xaloc.diba.cat



Diputació  
Barcelona

Àrea de Desenvolupament  
Econòmic, Turisme i Comerç



xaloc  
XARXA LOCAL D'OCCUPACIÓ  
INTERMEDIACIÓ

