

AREA: DIRECCION DE ORGANIZACION Y CALIDAD

Nº PUESTOS: 1

NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de calidad

MISION DEL PUESTO:

El Responsable de Calidad será el encargado de desplegar el "Customer Experience" en la empresa, e implementar las directrices del grupo relacionadas con Calidad.

RESPONSABILIDADES:

- Coordinar a los responsables de Calidad de los diferentes departamento para:
 - Promover acciones de sensibilización de los equipos
 - Promover acciones de Mejora Continua (ACE) y seguirlas hasta su implementación.
 - Resolver conflictos puntuales como en la búsqueda de soluciones que mejoren la calidad del servicio a medio y largo plazo

- Lanzar y analizar las encuestas de calidad a clientes y usuarios.

- Preparar y reportar un cuadro de mandos con los indicadores que permitan seguir la evolución de cada departamento en cuanto a volumen de peticiones, reclamaciones y plazos de respuesta

- Vigilará el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la SLA.

- Organizar y animar los comités periódicos de calidad.

- Atender a clientes en las reclamaciones relevantes

PERFIL DEL PUESTO. COMPETENCIAS REQUERIDAS:

REQUISITOS MINIMOS

- Licenciatura universitaria
- Experiencia mínima de 5 años en áreas de calidad, call centers, crm, etc.
- Experiencia al menos de dos años en puestos de Responsabilidad
- Nivel Alto de Ingles

DESEADOS

- Clara orientación al cliente y empatía
- Buen comunicador/a y con facilidad para relacionarse e influir en los demás
- Creativo, dinámico, entusiasta y con mucha iniciativa

Escriba su solicitud en el siguiente formulario: <http://emoinsights.com/contacto/> indicando en su mensaje "Oferta de Empleo CEM 4T 2013"