

| DESCRIPCIÓ DE L'OFERTA | |
|---|---|
| Descripció general de l'oferta | <p>Empresa del sector TIC situada a Lleida amb la missió de posar a l'abast de les empreses les tecnologies més avançades en informàtica i telecomunicacions, ha obert un procés per incorporar al seu equip un/a COMERCIAL-CONSULTORA/A de Sistemes de Telecomunicació.</p> <p>La persona candidata tindrà la possibilitat d'incorporar-se a una organització alegre i amable que està en procés de creixement gràcies al treball d'un equip molt motivat per la seva feina i que manté un alt nivell de cooperació i compromís amb una clientela molt fidelitzada.</p> |
| Àrea | Tecnologies de la informació i la comunicació |
| Funció general del lloc de treball vacant | La seva funció principal serà la d'identificar, captar, fidelitzar la clientela i estimular les vendes. També donarà suport a la direcció comercial en la formulació, execució i seguiment del pla de màrqueting estratègic i operatiu, d'una banda i, al coordinador/a comercial en la confecció del pla operatiu comercial, de l'altra. |
| Procés per presentar la candidatura | <p>Documents a aportar:</p> <p>CV aportant exemples de situacions que demostrin que es disposa de les competències que es requereixen en l'apartat corresponent.</p> <p>Serà molt valorable aportar un Videocurrículum i una carta de motivació.</p> <p>Serà molt valorable aportar les proves formals o informals que acreditin les competències requerides en els apartats corresponents.</p> |
| | <p>Dades d'enviament:</p> <p>novesincorporacions@cresalida.com</p> |
| | <p>Indicar en l'assumpte del <i>mail</i> la Referència: MD/PCT-2020</p> <p>A l'atenció del/de la responsable de gestió equip humà organitzacions. Per qualsevol dubte respecte la candidatura podeu adreçar-vos en el mateix <i>mail</i> d'enviament de la candidatura. També podeu sol·licitar la descripció de la oferta completa i un exemple de CV per competències a la mateixa adreça.</p> |
| | <p>La data límit d'enviament és el 5 de febrer de 2021. Les proves es realitzaran durant el mes de febrer i constaran d'una dinàmica grupal, d'una prova pràctica i d'una entrevista per competències.</p> |

FUNCIONS I TASQUES PRINCIPALS

Analitzar, prospectar el mercat potencial i estimular les vendes de la clientela actual: cercant i gestionant la informació necessària per ajudar al coordinador/a comercial a formular el pla operatiu comercial; contactant amb les empreses i organitzacions prèviament identificades -contacte inicial, visites i formalització de les relacions comercials amb la clientela potencial-; elaborant els calendaris i les rutes comercials, visitant regularment la clientela actual per confirmar que té tots els serveis necessaris, adients i de qualitat; detectant noves necessitats de la clientela a cobrir amb les múltiples funcionalitats del sistema, serveis d'informàtica, etc.; participant i oferint suport en l'organització d'esdeveniments i actes realitzats per part de l'empresa.

Atendre la clientela: Informant, assessorant i aconsellant a la clientela sobre els projectes i serveis oferts (oferint informació sobre les seves característiques, les especificitats tècniques, etc.); redactant informes i enviant-los al client/a; redactant l'oferta i confeccionant el pressupost i enviant-la al client/a; derivant les feines a l'equip que haurà d'executar el projecte (de programadors/es, d'implantadors/es, etc.);

comprovant que el servei o projecte s'hagi realitzat/implantat correctament, amb les condicions pactades i amb el nivell de satisfacció assolit en la venda per part de la clientela.

Fer el seu seguiment dels serveis prestats i resoldre incidències: fent una auditoria comercial a la clientela amb l'objectiu d'identificar el nivell de cobertura de les seves necessitats i donar nous serveis que fidelitzin al client; contribuint en el seguiment de l'anàlisi de la situació i evolució de la clientela, desplaçant-se físicament en els casos que siguin necessaris; revisant les quotes (costos), adaptant-les a les noves quotes del mercat, necessitats del client (consum); contribuint a resoldre les incidències comercials segons el protocol d'actuació de cada tipologia i de la política comercial; contribuint al seguiment del nivell de satisfacció general de la clientela i recollint i traslladant els suggeriments i zones de millora al/a la direcció comercial.

Oferir suport a la direcció comercial i/o al coordinador/a comercial: oferint suport en la formulació de la política comercial de l'empresa i en la formulació, execució i seguiment del pla de màrqueting estratègic i operatiu i del pla operatiu comercial; oferint informació sobre l'evolució del mercat en temps real per tal d'identificar noves oportunitats de creixement i amenaces; confeccionant informes comercials que recolzin el pla operatiu comercial i ajudin a fer-ne el seguiment amb els indicadors de resultats previstos; oferint suport en la resolució de les incidències comercials.

Coordinar-se amb la resta de departaments; oferint suport al departament de programació, d'implantació i d'administració en aquelles gestions relacionades directament amb la seva activitat i participant en les reunions d'equip intra i interdepartamentals, ja sigui per tractar temes estratègics com operatius.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

COMPETÈNCIES TÈCNiques I BàSIQUES

Les competències tècniques requerides clau per poder desenvolupar les funcions descrites són:

- Coneixement del tractament documental relatiu als procediments administratius propis de l'activitat comercial.
- Coneixements en gestió comercial de vendes.
- Coneixements bàsics en màrqueting estratègic i operatiu.
- Coneixement i ús de tècniques d'atenció al client i relacions públiques.
- Coneixements de les característiques funcionals de solucions en telecomunicacions.
- Coneixement de la zona geogràfica, entorn sociocultural, etc. principalment, de la zona d'actuació.
- Coneixements generals de les característiques i evolució de les TIC i del ritme i nivell de la seva incorporació a les empreses: conèixer les noves necessitats a cobrir amb eines tecnològiques -per exemple, nous requeriments organitzatius, legals, etc.- o innovacions tecnològiques aplicables a la gestió empresarial, etc.

Les competències bàsiques requerides clau per desenvolupar les funcions descrites són:

- Domini del català, castellà en quant a comprensió, parla i escriptura.
- Nivell lliandar d'anglès, en quant a comprensió, parla i escriptura.
- Usuari/a avançat del programes de text i càlcul i del correu electrònic.
- Coneixements i ús d'eines de Comunicació 3.0 i usuari/a habitual de xarxes socials (Linkedin, Twitter, Instagram, etc.)

| COMPETÈNCIES TRANSVERSALS CLAU | |
|--------------------------------|---|
| Autoconeixement | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Quan torna de visitar un client/a és capaç d'avaluar el seu comportament (les competències que ha posat en joc, com per exemple, la comunicació, relació interpersonal, gestió de les emocions, etc.) i identificar què podria haver fet millor. <input type="checkbox"/> Analitza el nivell d'execució del pla operatiu comercial i coneix els motius pels quals ha assolit o no els objectius. <input type="checkbox"/> Sap reconèixer si posa en joc de forma òptima les competències amb les persones de l'equip, p.ex. si es comunica bé amb la direcció, els programadors/es, implantadors/es, etc. <input type="checkbox"/> Es preocupa per oferir una imatge que sigui un reflex de l'empresa; quan visita un client/a és la cara de l'empresa, per tant, han d'oferir una imatge adequada i amb una actitud positiva. |
| Disposició a l'aprenentatge | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ofereix una resposta òptima a cada tipologia de client, adaptant la seva comunicació (tant en contingut com en forma) i identificant les necessitats de cada un (sap com tractar a cada client en funció del tamany, de la cultura organitzativa, etc.) <input type="checkbox"/> Coneix les característiques funcionals clau dels serveis i productes tecnològics, sobretot dels nous per poder assessorar a la clientela i explicar les diferències entre els productes. <input type="checkbox"/> Respon als imprevistos que es donen amb la clientela per poder transferir aquesta experiència a situacions futures. |
| Situació en el context | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Coneix i mostra uns comportaments alineats amb la missió, visió i valors de l'empresa. <input type="checkbox"/> Coneix les responsabilitats i funcions de tots els membres de l'equip i se situa de forma ajustada a l'organigrama general. |
| Pensament analític i crític | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recull la informació que li ofereix la clientela i aporta millores que són necessàries a través de comprendre les situacions o problemes amb els quals es troba. <input type="checkbox"/> Sap cercar informació del mercat, identificar els factors del context essencials (del mercat i de la clientela) i treure'n conclusions per ajudar a formular el pla de màrqueting i el pla operatiu comercial. <input type="checkbox"/> Sap prioritzar per ser eficient i eficaç, invertint el temps tant d'ell/a com de l'empresa en els aspectes que son realment importants. Per exemple, ha de decidir el temps que ha d'invertir en cada acció comercial o amb un determinat client potencial o real. |
| Visió estratègica | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Davant d'una situació identifica les oportunitats que es puguin convertir en una oportunitat de creixement per a l'empresa i les amenaces, valorant els punts forts i les debilitats de l'organització. <input type="checkbox"/> Identifica qualsevol informació que provingui d'un client/a (p. ex. del seu pla estratègic) que li permetin efectuar una venda nova o oferir-li nous serveis. <input type="checkbox"/> Aporta informació qualitativa a la direcció per fer el pla operatiu comercial, fixant els objectius en base a l'històric i l'evolució del mercat i als objectius generals de l'empresa, etc. <input type="checkbox"/> Està orientat/da a assolir els objectius fixats en el pla operatiu comercial, sense perdre de vista la relació amb les persones i és capaç d'analitzar i diagnosticar les implicacions, a llarg termini, tant en l'activitat de l'àrea com en la resta de l'organització. |
| Comunicació | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sap explicar de forma òptima les característiques funcionals dels productes i els seus elements de valor a la clientela; de quina manera cobreixen la seva necessitat i ofereix arguments de venda adequats (verbalment i per escrit), realitzant les preguntes adequades per assegurar-se que s'ha entès. <input type="checkbox"/> Adequa el llenguatge a cada client/a, principalment, evitant tecnicismes en aquells casos que el client no disposa de les competències digitals òptimes. <input type="checkbox"/> Expressa amb claredat les seves opinions, utilitzant la comunicació no verbal (gests, mirada, etc.), principalment, en les reunions amb els altres departaments, amb la direcció i amb la clientela. <input type="checkbox"/> Sap escoltar al client/a i treure conclusions que l'ajudin a identificar les necessitats reals (no només les que expressa) a través del seu discurs. |

| | |
|------------------------------|---|
| <p>Relació interpersonal</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Té capacitat per mantenir un clima alegre, positiu i satisfactori en totes les situacions, posant mesures i definint estratègies quan les circumstàncies ho fan difícil. <input type="checkbox"/> Quan estableix relacions amb la clientela té en compte què li convé vendre a l'empresa i també què li convé al client/a, ja que poden ser no coincidents, respectant i valorant els recursos que aquesta està invertint (temps, diners, etc.). <input type="checkbox"/> Quan el client s'equivoca, té una opinió contrària o quan no és possible satisfer les seves necessitats sap trobar una estratègia per exposar-li assertivament i aconseguir que revisi el seu posicionament o actitud. <input type="checkbox"/> Empatitza amb la resta de l'equip intentant alinear les necessitats i els objectius de tothom, per exemple, dels implantadors/es i els programadors/es, generant complicitat amb ells/elles per assolir l'objectiu comú. <input type="checkbox"/> Accepta els propis errors i els reconeix verbalment; també assumeix els errors de l'equip com a propis, intentant cercar estratègies per ajudar a resoldre'ls. <input type="checkbox"/> Ofereix suggeriments als companys/es i els accepta de forma recíproca per millorar la feina de les altres àrees, respectant la manera de treballar i valorant l'esforç que fa en tot moment tothom. <input type="checkbox"/> Respecta i valora el treball de la resta de companys/es; és capaç d'expressar-ho verbalment i evita les comparacions amb la feina dels/de altres per posar en valor la seva o menystenir la dels altres; |
| <p>Treball en equip</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Treballa de forma coordinada amb la resta de l'equip establint prioritats i sense perdre l'objectiu comú i la missió de l'empresa. S'assegura que hi ha una bona comunicació amb els programadors/es i els implantadors/es. <input type="checkbox"/> Davant d'una necessitat concreta de la clientela o d'una incidència, participa activament amb la resta de persones implicades fins cobrir-la o resoldre-la. <input type="checkbox"/> Posa en comú el coneixement que té de la clientela, del mercat, etc. per tal d'identificar aspectes de millora (dels serveis, del funcionament de l'empresa, etc.) en tots els àmbits i oportunitats de creixement. <input type="checkbox"/> Accepta i incorpora els suggeriments i propostes de millora per part de tot l'equip, principalment, de la direcció comercial i el/la coordinador comercial. |
| <p>Responsabilitat</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Compleix amb les seves funcions i responsabilitats desenvolupant i millorant les competències que ha de posar en joc i seguint amb les polítiques i normes de funcionament fixades per l'empresa; assegurant-se que totes les fases del procés es compleixen, des de visitar a la clientela fins tancar l'oferta. <input type="checkbox"/> Compleix amb els compromisos establerts amb l'empresa i amb la clientela i en el cas que no pugui -per exemple, assistir a una visita, o no tancar una oferta, etc.-, avisa a les persones implicades d'un possible retard, canvi, dificultat, etc.. <input type="checkbox"/> Es preocupa per conèixer l'abast de la seva responsabilitat i les decisions que pot prendre i quan no ho té clar ho pregunta, preveient l'efecte tant de les decisions que pren com de les accions realitzades, assumint-les i actuant en conseqüència. <input type="checkbox"/> Desenvolupa amb eficàcia i eficiència les tasques assignades, cercant la millora continua i la qualitat dels resultats i intentant estalviar costos a l'empresa (en termes de temps i diners). |

| | |
|---|---|
| <p>Adaptabilitat</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Té capacitat per relacionar-se amb clientela molt diferent, adaptant la comunicació (forma, estil, etc.) i el tipus de relació als factors personals i competencials i a la cultura organitzativa de cada un/a. <input type="checkbox"/> És flexible amb la relació i la comunicació amb els altres companys/es, clientela, etc. en moments que la situació ho requereixi i pot adaptar les seves estratègies, sistemes, opinions, etc. amb ànim constructiu. Per exemple, cerca estratègies per realitzar les seves funcions quan depenen d'altres persones, principalment, dels companys/es. <input type="checkbox"/> Adapta la seva actuació a les necessitats i circumstàncies de l'empresa i a la de les persones que l'integren, oferint el seu suport encara que no estigui obligat/da a fer-ho, vetllant pel bon funcionament de l'organització en general. <input type="checkbox"/> Incorpora els canvis en els procediments o de noves indicacions per part de la direcció de forma positiva i constructiva. |
| <p>Organització i planificació estratègica</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organitza la pròpia feina, seguint els criteris establerts sobre el procés, prioritització i el pla de treball establert per la direcció comercial. Per exemple, elabora les rutes comercials, es planifica les visites, etc. <input type="checkbox"/> Coneix els elements clau d'un pla comercial i dedica temps i recursos per ajudar a la direcció comercial a elaborar-lo i fer-ne el seguiment. <input type="checkbox"/> En la seva planificació, té en compte el temps de les activitats i gestions que no depenen només d'ell/a, per exemple, de la feina per part de la direcció comercial i de la resta d'àrees. <input type="checkbox"/> Utilitza de forma òptima els programes de gestió i les eines que li han de permeten controlar els terminis i les tasques realitzades i pendents i registrar la informació que genera de la seva activitat de forma sistemàtica i rigorosa. <input type="checkbox"/> Manté l'ordre dels materials, de la documentació, etc. per tal que sigui fàcilment accessible a les persones de l'empresa que les necessita consultar o utilitzar. |
| <p>Negociació</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> És capaç de convèncer a la clientela de que el producte li convé i sap explicar de quina manera cobrirà la seva necessitat i el valor afegit respecte d'altres productes del mercat. <input type="checkbox"/> És capaç de tancar les ofertes que presenta, materialitzant-les amb contractes. <input type="checkbox"/> Quan hi ha conflictes d'interessos entre diferents company/es o amb la direcció, sap de quina manera apropar postures, per exemple, alhora de resoldre una incidència que afecta a diferents àrees o alhora de tenir una necessitat que entra en contradicció amb algun tema o circumstància. |
| <p>Gestió de l'estrés i les emocions</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Es capaç d'identificar situacions que poden ser estressants o derivar en risc de conflicte emocional i dona una resposta ajustada a la situació per evitar el conflicte i acabar tenint una emoció negativa. Per exemple, la dificultat d'establir les visites amb la clientela potencial, o la tardança en tancar les vendes de la clientela que ha visitat. <input type="checkbox"/> En cas de conflicte, actua de manera serena integrant els diferents punts de vista de les persones implicades, definint el conflicte de manera objectiva. Per exemple, quan un/a programador/a no compleix amb el calendari o no asseoleix l'objectiu amb els recursos previstos. <input type="checkbox"/> Controla les emocions i dóna una resposta adequada davant d'imprevistos o canvis en el procés o davant situacions que provoquen una emoció negativa. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Iniciativa i autonomia | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tot i que té el suport d'un responsable comercial ha d'executar el pla operatiu comercial sense la supervisió constant, actuant amb seguretat i determinació des de l'inici fins al final de la feina; Per exemple, s'organitza les rutes i fa les visites sol/a i la majoria de les seves funcions té total autonomia per executar-les. <input type="checkbox"/> Revisa la seva feina i avalua els indicadors d'assoliment, proposant mesures correctores a les desviacions amb autonomia. <input type="checkbox"/> És proactiu alhora de cercar solucions, alhora d'estimular les vendes, etc.; Proposa idees i accions per desenvolupar les potencialitats del lloc de treball, contribuir al creixement o superar les limitacions de l'àrea o de l'activitat global. <input type="checkbox"/> S'avança a les situacions i imprevistos i reacciona i posa mesures per prevenir i/o solucionar les dificultats i retards ocasionals en el procés. |
| Creativitat i innovació | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Davant de la multitud de situacions que pot viure amb la clientela, ha d'aportar suggeriments sobre el producte i els serveis derivats de la valoració del client/a. <input type="checkbox"/> Orientat a la introducció constant de millores a nivell d'arguments de venda, procediments, identificació de nous nínxols, serveis, etc. <input type="checkbox"/> Introdueix millores a nivell de procediments, eines i sistemes, etc. |

| |
|---|
| REQUISITS |
| Títols oficials que acreditin les competències tècniques |
| <p>No és imprescindible disposar d'una titulació acadèmica però es valorarà que s'hagin realitzat uns estudis formals, relacionats amb l'àmbit de la comercialització, en general i, en particular, de programes informàtics de gestió empresarial. També es valorarà haver realitzat algun altre tipus de formació formal o informal que hagi permès adquirir les competències tècniques requerides.</p> |
| Trajectòria laboral en un càrrec similar |
| <p>És imprescindible haver realitzat les funcions descrites durant un període mínim de <i>3 anys, principalment, en la comercialització de productes tecnològics i/o programes de gestió empresarial</i> o demostrar que s'han posat en joc totes les competències requerides en aquest període de temps, en diferents àmbits (formals i informals).</p> |
| Altres requisits |
| <p>És imprescindible disposar de carnet de conduir i es valorarà disposar de vehicle propi.</p> |

| | |
|--|---|
| CONDICIONS DEL LLOC DE TREBALL | |
| Tipus de contracte | Contracte indefinit (amb un període de prova màxim de 6 mesos) |
| Tipus de jornada | Jornada completa |
| Horari | De 9 h. a 14 h. i de 16 h. a 19 h. |
| Mesures de conciliació personal | Aquesta organització intenta facilitar la conciliació laboral amb la vida personal, per exemple, aportant flexibilitat en diferents aspectes (horari, etc.) quan la situació i l'activitat ho permeten. |
| Sou brut anual | La retribució anirà en funció de les competències aportades |
| Lloc de treball | Lleida ciutat i disponibilitat per desplaçar-se per aquesta ciutat i per la província. |
| Període de relació | Contracte de llarga durada |