

ESTAMOS **CONTRATANDO**

Incorporación prevista:
Febrero 2025

Técnico de Operaciones

DESCRIPCIÓN

NEMON INTELLIGENCE IN BUSINESS, empresa desarrolladora de Software especialista en el sector energético, busca técnico de operaciones para incorporación a su departamento de Operaciones (Atención al Cliente).

RESPONSABILIDADES

- ❖ Comunicación con clientes para entender las incidencias a solucionar.
- ❖ Análisis de las incidencias reportadas por los clientes.
- ❖ Resolución de incidencias no técnicas.
- ❖ Coordinación con equipo técnico para una óptima resolución de las incidencias técnicas.
- ❖ Documentación.
- ❖ Realizar acciones concretas sobre las bases de datos.
- ❖ Realizar tareas que requieran de la utilización avanzada de excel. Cálculos, comprobaciones, otros.
- ❖ Conocer en profundidad el producto.
- ❖ Estar al día de la legislación necesaria que pueda aplicar a su puesto de trabajo.



REQUERIMIENTOS

- Experiencia demostrable en atención al cliente.
- Habilidad demostrable en el uso de herramientas de software y capacidad de aprendizaje de herramientas digitales.
- Nivel alto de excel.
- Deseable: Conocimientos del Sector Energético
- Formación deseable (aunque no es un criterio excluyente): Diplomatura en ciencias empresariales o similares. Ingeniería.

SOFT SKILLS

- Comunicación efectiva: Capacidad para entender claramente las necesidades y problemas de los clientes y transmitirlos de manera comprensible al equipo técnico. Habilidad para explicar soluciones a los clientes sin lenguaje técnico complejo.
- Empatía: Comprender y ponerse en el lugar de los clientes para abordar sus problemas de manera adecuada y generar confianza.
- Resolución de problemas: Pensamiento analítico para identificar la causa raíz de las incidencias y determinar soluciones prácticas.
- Orientación al cliente: Enfoque constante en proporcionar una experiencia positiva al cliente y resolver sus problemas con eficacia.
- Organización y gestión del tiempo: Priorizar tareas y gestionar incidencias de manera eficiente, especialmente en situaciones de alta carga de trabajo.
- Atención al detalle: Precisión al analizar incidencias, trabajar con bases de datos y realizar tareas en Excel que requieran cálculos avanzados y verificaciones.
- Adaptabilidad: Capacidad para ajustarse a cambios en procesos, herramientas o legislación que impacten el trabajo.
- Trabajo en equipo: Colaborar eficazmente con el equipo técnico y otros departamentos para lograr soluciones rápidas y óptimas.
- Gestión del estrés: Mantener la calma y la eficacia bajo presión, especialmente al tratar con clientes insatisfechos o plazos ajustados.
- Curiosidad y aprendizaje continuo: Disposición para mantenerse al día con la legislación relevante y adquirir nuevos conocimientos sobre herramientas o procesos.
- Pensamiento crítico: Evaluar la información reportada por los clientes y proponer enfoques razonados para su resolución.
- Proactividad: Anticiparse a posibles problemas, tomar la iniciativa para buscar soluciones y proponer mejoras en los procesos.



- Capacidad de documentación clara: Habilidad para registrar incidencias, soluciones y procedimientos de forma estructurada y comprensible para futuras referencias.
- Paciencia y persistencia: Afrontar incidencias repetitivas o complejas sin perder la motivación ni la calidad en el servicio.

BENEFICIOS

- Contrato indefinido (con período de prueba).
- Retribución según valía (fijo + salario variable por consecución de objetivos de ventas).
- Modelo Híbrido: presencial (mínimo 1 día por semana) + teletrabajo.
- Formación Interna.
- Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la empresa.
- Un ambiente de trabajo colaborativo y estimulante.

ENVÍO DE CANDIDATURAS

Fecha límite: **15/01/2025**

Incorporación prevista: 03/02/2025

Envío a: hr@nemon.io

- CV en formato PDF o DOC.
- Vídeo explicativo de 5 minutos sobre quién eres y el por qué quieres trabajar en **NEMON** (puedes realizarlo con Loom.com o herramienta similar).

