

INFORMA D&B S.A.U. (S.M.E.), se encuentra en búsqueda de un puesto de Atención al Cliente para el departamento de marketing dentro de la Dirección General Adjunta Comercial para su centro de trabajo ubicado en Alcobendas (Madrid), será responsable de la atención telefónica de clientes y potenciales clientes. Servicio de postventa; ayuda on-line; asesoramiento constante; Emisión de llamadas y gestión de campañas de Marketing. Atención de clientes y prospectos vía correo electrónico y chat.

¿Cuáles serían tus funciones?

- Atención telefónica, por email y por chat para solventar dudas y reclamaciones de nuestros clientes.
- Plan de fidelización: emisión de llamadas a clientes.
- Apoyo al departamento comercial en la resolución de dudas y gestión de reclamaciones. (Tanto para nacional como para internacional).
- Acciones periódicas: campañas de marketing y promociones (recepción y distribución de las visitas, seguimiento y elaboración de estadísticas), encuesta de satisfacción de clientes, carta de contratos y su envío, envío de consumos, distintas estadísticas...

¿Qué buscamos?

Cualificaciones:

- **Técnico Superior / FP grado superior y equivalentes*.**

El/la candidato/a que se inscriba a este proceso deberá cumplir los aspectos anteriores, por lo que, en caso contrario quedará excluido/a del proceso selectivo.

Méritos:

- Experiencia interna: Experiencia mínima de al menos 1 año en un puesto dentro de Informa D&B.
- Experiencia externa: Experiencia mínima de al menos 1 año en puestos de Atención al cliente.

- Formación complementaria:
 - Habilidades de atención telefónica.
 - Conocimientos de bases de datos.
 - Microsoft office a nivel usuario.
 - Nivel de Inglés medio.

¿Qué Ofrecemos?

- Tipo de contrato: indefinido.
- Horario Flexible

El plazo de presentación de inscripciones será desde el día 1 de septiembre de 2023 hasta el 10 de septiembre de 2023 (ambos inclusive)

Si estás interesado/a no lo dudes, conoce las bases y condiciones del proceso e ¡Inscríbete!

| FASE | PUNTUACIÓN | ASPECTOS VALORADOS | FORMA DE PUNTUACIÓN |
|----------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cualificación de los/as candidatos/as | 9 puntos | En el proceso de selección publicado se indican los requisitos mínimos para optar a la adjudicación del puesto. | Los requisitos serán excluyentes, por lo que en caso de que el/la candidato/a no los cumpla en su totalidad, quedará excluido/a del proceso selectivo. Las candidaturas que superen esta fase tendrán una puntuación de 9 puntos. El resto de las candidaturas serán desestimadas. |
| Méritos valorables. Hasta 15 puntos | 10 puntos | Experiencia reciente acreditada en la actividad principal a desarrollar dentro del periodo que se indica en proceso de selección. | Este requisito será excluyente, y se deberá obtener un mínimo de 6 puntos (correspondientes a la experiencia mínima exigida) para continuar en el proceso. Se otorgará un punto más por cada año adicional de experiencia, hasta un máximo de 10 puntos. |
| | 5 puntos | Formación complementaria vinculada a las funciones. | Se excluye la formación en idiomas. |

| | | | |
|----------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Pruebas Selectivas</p> | <p>40 puntos</p> | <p>Adecuación de conocimientos</p> | <p>Serán convocados/as a pruebas selectivas los/as candidatos/as que mejores puntuaciones hayan obtenido en la suma de la valoración de las fases anteriores. Mediante diferentes pruebas selectivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos Específicos, hasta 40 puntos. Debiéndose obtener un mínimo de 24 puntos para continuar en el proceso. |
| <p>Entrevistas</p> | <p>36 puntos</p> | <p>Se convocará a los candidatos con mejor puntuación por cada puesto convocado de los que hayan superado las fases anteriores. La calificación se hará por el resultado de sumar las puntuaciones obtenidas en las fases anteriores</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con RR.HH. Se podrá obtener una puntuación máxima de 18 puntos en la misma. • Entrevista con la persona responsable del puesto. Se podrá obtener una puntuación máxima de 18 puntos en la misma. <p>Será necesario alcanzar un mínimo de 24 puntos para superar esta fase.</p> |

* **Promoción Interna:** Cuando el puesto se publique internamente, la formación requerida se podrá sustituir por una titulación mínima académica de segunda etapa de educación secundaria (Bachillerato, FP de grado medio, BUP, FPI y FPII) y experiencia interna de al menos 3 años en un puesto de similares características y del mismo nivel o inmediatamente inferior según la clasificación del Mapa de Puestos de Informa.

Órgano de Selección

El órgano de selección, de acuerdo con el Artículo 14 de la Constitución Española, velará por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre ambos sexos, y estará compuesto por, Dña. Ana María García Pérez, Directora de Recursos Humanos, que actuará como presidenta, D. Juan Pedro García Fernández, HR Business Partner, que actuará como vocal y Dña. Patricia Manzano Martín, Asistente de la Dirección de Recursos Humanos, que actuará como secretaria del órgano de selección con voz y voto. En función del puesto, los miembros del órgano de selección podrán ser sustituidos por otras personas de la compañía con un nivel adecuado, designados al efecto por la Dirección de Recursos Humanos. Igualmente, el órgano de selección podrá contar con la colaboración de especialistas externos en la realización de las diferentes fases del proceso de selección.

Presentación de Candidaturas

Las personas interesadas en presentar su candidatura deberán realizar la solicitud a través de la web de empleo de Informa <https://empleo.informa.es/> o a través del portal de empleado **SOMOS** si se trata de un candidato interno, en el plazo indicado, cumplimentando la totalidad de la información requerida de forma veraz y actualizada. No se admitirán candidaturas por cualquier otra vía y es requisito indispensable para ser admitido/a en el proceso seguir los procedimientos indicados en el presente documento. Para formalizar la inscripción, es imprescindible responder a las preguntas sobre el cumplimiento de requerimientos y méritos valorables que aparecerán en el proceso de solicitud. Se deberá acreditar debidamente la información declarada. Para ello, los/as candidatos/as cuentan con un apartado donde podrán

Esta convocatoria, tal y como plantea la Real Academia Española (RAE), utiliza el término masculino como género gramatical no marcado e inclusivo, es decir, están incluidos los individuos de ese sexo, pero también el femenino, tanto plural como en singular, sin que esto pueda entenderse discriminación alguna. De igual forma se actuará en las resoluciones del proceso selectivo que se deriven de la presente convocatoria.

adjuntar la documentación pertinente (carta de presentación, curriculum vitae, títulos exigidos, cursos de formación, y cualquier otro documento que considere importante a la hora de valorar su candidatura). La falsedad de los datos o documentos aportados constituye motivo suficiente para desestimar la candidatura y la pérdida de cualquier derecho derivado del proceso de selección en cualquiera de sus fases. Los requisitos exigidos para participar en los procesos de selección deberán poseerse en el momento de finalizar el plazo de presentación de solicitudes, de lo contrario, el participante quedará excluido del proceso. Los aspirantes con titulaciones obtenidas en el extranjero deberán estar en posesión de la correspondiente credencial de homologación o en su caso del correspondiente certificado de equivalencia antes de la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes. Este requisito no será de aplicación a los aspirantes que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las Disposiciones del Derecho Comunitario.

Los candidatos/as, con carácter previo a su registro en la Web de Empleo de Informa, deben leer y aceptar la política de protección de datos que se pondrá a su disposición en el momento en que se den de alta en la mencionada Web. Será necesario leer y aceptar la política de protección de datos para registrarse en la Web de Empleo de Informa y participar en el proceso de selección.

Finalizado el proceso de solicitud de inscripción, desde la Dirección de Recursos Humanos, se remitirá una comunicación individualizada de admisión o no al proceso selectivo.

Valoración de los candidatos/as

Finalizado el plazo de inscripción al proceso de selección, se procederá a la valoración del cumplimiento de requisitos y méritos valorables.

Los candidatos/as inscritos en el proceso serán notificados por la Dirección de RR.HH. de Informa, mediante correo electrónico cuando los resultados de la valoración estén disponibles. Se podrá solicitar la subsanación de las puntuaciones, dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la notificación, a través de la dirección de correo electrónico indicada en la comunicación.

El Órgano de Selección del proceso notificará a los/as candidatos/as afectados/as, por correo electrónico individualizado, la decisión que haya adoptado en relación con la subsanación.

Resuelto el periodo de alegaciones sobre la valoración del cumplimiento de requisitos y méritos valorables, se convocará la fase de pruebas selectivas a las candidaturas que obtengan las valoraciones más altas.

Durante la fase de pruebas selectivas, los candidatos/as podrán realizar una o varias pruebas selectivas o entrevistas, dependiendo del perfil del puesto objeto de convocatoria. Las pruebas de selección y entrevistas, a criterio del órgano de selección, podrán realizarse de manera telemática o presencial.

Finalización del proceso

Finalizadas las pruebas selectivas, el Órgano de Selección, determinará la candidatura seleccionada en base al cumplimiento de todos los aspectos del perfil que se requieren, la comprobación de méritos y otros aspectos valorables a través de las pruebas selectivas.

La Dirección de RR.HH. comunicará, a través de correo electrónico, la adjudicación del puesto de trabajo. La persona seleccionada podrá aceptar o rechazar el puesto. Si el candidato/a acepta el puesto de trabajo deberá presentar la documentación que le sea requerida para la formalización de la contratación en el plazo que se le indique. La falsedad en el contenido de los documentos presentados implicará también la nulidad de lo actuado, sin perjuicio de la responsabilidad que hubiere lugar. Se entenderá que renuncia al puesto (salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados) la persona que no presentase la documentación. En este caso, el puesto se adjudicará a la siguiente candidatura con mejor puntuación.

Se comunicará por parte de la Dirección de RR.HH. de Informa comunicará, mediante correo electrónico individualizado, el resultado final del proceso de selección, comunicando la relación final de candidaturas, identificadas mediante un código previamente comunicado, con la valoración obtenida en cada una de las partes del proceso selectivo, anunciando la adjudicación del puesto en favor de la persona que haya obtenido la mayor puntuación total, salvo renuncia.

Requisitos Generales para participar en el proceso

- Tener nacionalidad española, ser Nacional de los Estados Miembros de la Unión Europea, extranjeros que se encuentren con residencia legal en España y el permiso de trabajo adecuado y las personas incluidas en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.
- Tener cumplidos 18 años.
- No haber sido separado, o despedido mediante expediente disciplinario, del servicio de alguna de las compañías integrantes del Grupo Cesce o de sus sociedades filiales y participadas mayoritariamente por éste o de cualquiera de las Administraciones Públicas, poderes públicos y sus organismos vinculados o dependientes, ya sean nacionales o extranjeros, ya sea como personal funcionario o laboral; no hallarse inhabilitado para empleo o cargo público ni en España ni en el extranjero.

Todos estos requisitos habrán de acreditarse en el momento de la contratación, mediante la presentación de la documentación correspondiente. La falsedad de los datos o documentos aportados constituye motivo suficiente para desestimar la candidatura y la pérdida de cualquier derecho derivado del proceso de selección.

Normativa General

INFORMA D&B S.A.U. (S.M.E.), procede a publicar la presente convocatoria disponiendo de las autorizaciones de contratación de la Dirección General de Costes y de la Dirección General de Función Pública, para el año 2023.

La presente convocatoria, que garantiza el respeto de los principios de igualdad, mérito y capacidad y tiene en cuenta el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.