



**Professional que s'encarrega de rebre i acollir la clientela, filtrant i orientant els seus contactes. Ofereix informació clara i concreta i concerta cites, vistes i entrevistes. Proporciona telefònicament diversos tipus d'assistència. Ofereix suport en processos administratius bàsics i facilita les comunicacions, internes i externes. Treballa en llocs tancats i amb llum artificial, assegut/da davant d'un ordinador.**

### FUNCIONS

- » Canalitzar i derivar comunicacions telefòniques entre el personal de l'empresa i interlocutors/es externs/es.
- » Gestionar de manera adequada la centraleta d'una empresa/oficina.
- » Respondre preguntes i proporcionar la informació que els/les interlocutors/es requereixin.
- » Concertar entrevistes i visites i gestionar la reserva de sales de reunions i espais polivalents.
- » Preparar correspondència i realitzar les trameses postals internes i externes.
- » Realitzar tasques diverses de suport administratiu.



### COMPETÈNCIES TÈCNQUES

Coneixements necessaris

- » Domini del funcionament d'una centraleta.
- » Aplicació de tècniques d'atenció a la clientela, resolució de conflictes i incidències.
- » Coneixements bàsics de gestió administrativa (tècniques de registre, control de factures, etc.).
- » Aplicació (de manera rigorosa) de la normativa en matèria de seguretat, confidencialitat i protecció de dades.



### COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Coneixements mínims necessaris

- » Català i Castellà (nivell alt).
- » Nivell alt d'Anglès.
- » Es valora el coneixement del màxim nombre de llengües possible.
- » Càlcul funcional.
- » Nivell alt de competència informàtica.
- » Nivell mig de competència digital/gital.



### COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Habilitats personals

- » Comunicació.
- » Negociació.
- » Orientació de servei.



### SORTIDES PROFESSIONALS

- » Agències de viatges.
- » Centres d'estètica.
- » Consultoris mèdics.
- » Empreses de serveis.
- » Entitats Públiques.
- » Gestories.

### FORMACIÓ RELACIONADA\*

ESO	Cicle Formatiu de Grau Mig	Cicle Formatiu de Grau Superior	GRAUS	ALTRES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>» CFGM de la Família Professional Administració i Gestió: Gestió Administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» CFGS de la Família Professional Administració i Gestió: Administració i Finances.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>» Certificats de Professionalitat de la Família Professional Administració i Gestió: -"Activitats Administrativa de Relació amb el Client" (Nivell 2).</li> <li>-"Operacions auxiliars de serveis administratius i generals" (Nivell 1).</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.

**Atenció al públic.**



### ASPECTES MÉS HABITUALS DE LA CONTRACTACIÓ

#### CONTRACTE

**Tipus** Obra o servei determinat

**Durada** Entre 1 i 3 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** Entre 50 i 500 treballadors/es



7

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:**

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

**Treball per ocupacions-Generalitat:**

<http://treballperocupacions.observatorit treball.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)

**Mapes d'ocupació OPE Manlleu:**

<https://www.manlleu.cat/ope/mapes.htm>

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

