



ANNEX II

1. Missió:

Realitzar l'atenció telefònica dels usuaris, d'acord amb les directrius definides pel lloc de comandament, amb l'objectiu d'oferir el millor servei.

2. Funcions genèriques:

- Atendre trucades telefòniques, derivar-les a les extensions corresponents.
- Atendre i informar els usuaris en assumptes de la seva competència.
- Detectar tota incidència relacionada amb el desenvolupament de les seves funcions.
- Dur a terme altres funcions de contingut assimilable a les anteriors quan s'escaigui.

3. Mèrits a valorar per a la provisió del lloc.

Idiomes:

-Coneixement idiomes, preferentment anglès

Coneixements:

Normativa:

- Estructura universitària i nocions de normativa universitària.
- Prevenció de riscos laborals (curs bàsic).

Aplicació a la gestió:

- Habilitats en l'atenció telefònica.
- Coneixement en la utilització del directori web de la UB.
- Actualització de la formació relacionada amb la seva especialitat.

Ofimàtica de gestió:

- Ofimàtica bàsica.
- Navegació per internet.
- Eines de treball col·laboratiu.

Habilitats:

Comunicació:

- Atenció a l'usuari.
- Gestió de conflictes en atenció a l'usuari.

Organització i planificació:

- Organització del treball.
- Gestió del temps.