



## SERVEIS SOCIALS, COMUNITARIS I PERSONALS

# Empleat/da d'informació a l'usuari/a

**Professional que s'encarrega de rebre als/les usuaris/es i/o clientela i d'oferir-los/les tota aquella informació que sol·licitin (tant de manera telefònica com presencial i a través del correu electrònic). També gestiona les agendes i concerta les visites, consultes i/o entrevistes que corresponguin. Treballa en llocs accessibles directament pels/les usuaris/es.**

### FUNCIONS

- » Rebre i atendre les visites, cobrar els serveis prestats i gestionar els suggeriments i queixes de la clientela.
- » Oferir informació actualitzada del servei/establiment (presencial, per correu i/o telèfon) i gestionar el material de difusió dels serveis (díptics i fulletons informatius).
- » Organitzar i gestionar els serveis de recepció (entrada de trucades, correus electrònics, missatgeria, correspondència, etc.) i oferir recolzament al departament administratiu (gestió d'arxius, registre, etc.)
- » Gestionar l'agenda, les reserves i/o visites de l'establiment/servei.



### COMPETÈNCIES TÈCNiques

Coneixements necessaris

- » Aplicació de tècniques d'atenció a la clientela.
- » Aplicació de la normativa vigent en matèria de seguretat en els registres i protecció de dades.
- » Utilització adequada de la centraleta telefònica.
- » Aplicació de tècniques de difusió i comunicació externa.
- » Aplicació de tècniques bàsiques de gestió administrativa.
- » Aplicació de les diferents tècniques i sistemes d'arxiu.



### COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Coneixements mínims necessaris

- » Català i Castellà (nivell alt).
- » Molt valorable nivell mig d'anglès i/o altres idiomes (en serveis turístics i culturals).
- » Nivell mig de competència informàtica (Word, Excel i Access principalment).



### COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Habilitats personals

- » Autonomia i proactivitat.
- » Comunicació.
- » Orientació de servei.



### SORTIDES PROFESSIONALS

- » Àrees d'atenció al client en serveis (hospitals, aeroports, etc.).
- » Punts d'informació turístics (hotels, oficines de turisme, etc.).

### FORMACIÓ RELACIONADA\*

ESO	Cicle Formatiu de Grau Mig	Cicle Formatiu de Grau Superior	GRAUS	ALTRES
	» CFGM de la Família Professional d'Administració i Gestió: Gestió Administrativa.			» Certificat de Professionalitat de la Família Professional d'Administració i Gestió: "Activitats Administratives de Recepció i Relació amb el Client" (Nivell 2)..

\*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:** 6-12 mesos.

**Ofimàtica:** processador de textos, tractament de les dades, fulls de càlcul, presentacions, navegació per Internet, correu electrònic.

**Atenció al públic.**



### ASPECTES MÉS HABITUALS DE LA CONTRACTACIÓ

#### CONTRACTE

**Tipus** Obra o servei determinat

**Durada** Entre 3 i 6 mesos

**Jornada** Intensiva

Indiferent laborables i/o festius

\* 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



333

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/persones/busco-feina/coneix-cataleg-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'Ocupació  
INTERMEDIACIÓ

