



Atención al cliente

Sobre nosotros

Cityscoot es la pionera en movilidad sostenible desde el lanzamiento de su servicio de scooters eléctricos compartidos en 2015 en París, y actualmente se encuentra entre las mayores empresas del sector en Europa con presencia en París, Niza, Milán y Roma.

Miles de usuarios ya están usando nuestras scooters diariamente, y la verdad es que estamos sólo al principio de nuestro desarrollo! Ya hemos desplegado miles de scooters, ofreciendo una experiencia impecable e inolvidable a nuestros usuarios en múltiples ciudades, y ahora es el turno de nuestra querida Barcelona.

Para apoyar nuestro rápido crecimiento, estamos buscando personas motivadas y con talento que ayuden a expandir nuestro negocio y a fortalecer la calidad de nuestro servicio.

Descripción del trabajo

La calidad de la asistencia (teléfono, e-mail) y la ayuda en la iniciación a la conducción ofrecida a los clientes son elementos clave en su percepción del servicio... por ello es tan importante tu misión: garantizarles la mejor experiencia posible!

Responsabilidades

- Ayudar a nuestros usuarios a utilizar y comprender nuestro servicio, acompañándolos en las diferentes situaciones que se encuentran al registrarse o durante un trayecto.
- Asistir en el registro de clientes hasta la validación de su cuenta.
- Ser el punto de contacto de Cityscoot con nuestros usuarios y, por tanto, nuestro/a mejor embajador/a.
- Ser proactivo/a para encontrar soluciones a los problemas de nuestros clientes y sugerir sus ideas para mejorar continuamente los procesos internos.
- Organizar el programa de iniciación de los conductores principiantes, en colaboración con nuestros socios.
- Recibir siempre con actitud positiva a los usuarios y asesorarlos en el uso de nuestra aplicación (la iniciación a la conducción está también detallada en las instrucciones).

Perfil que buscamos:

- Tienes buena actitud y humor, puedes gestionar los problemas más complejos y te gustan las nuevas tecnologías.
- Tienes una fuerte orientación al servicio a los demás (escuchas, prestas atención a los detalles, deseas ayudar, te gusta enseñar).
- Hablas y escribes español y catalán con fluidez y tienes conocimientos básicos de inglés hablado y escrito.
- Eres capaz de tomar decisiones de forma rápida e independiente, sabiendo ponerte en el lugar del cliente.
- Idealmente, has tenido ya una primera experiencia exitosa en un puesto relacionado con la atención a clientes

Dependiendo de los turnos del equipo y de las guardias, se pedirá disponibilidad para las franjas horarias de la mañana, la tarde o el fin de semana (¡no las tres a la vez, eso seguro!).

Proceso de entrevista

1. Entrevista telefónica
2. Entrevista presencial en las oficinas de Cityscoot
3. Decisión

Aplica enviando tu currículum y carta de presentación a hr-spain@cityscoot.eu (#AtenciónAlCliente)