



Atención al cliente – DIR Fulfillment

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Tu misión:

Buscamos incorporar un/a **Atención al Cliente** en **DIR Fulfillment**. Formarás parte de un equipo dinámico encargado de garantizar una comunicación eficaz y cercana con nuestros clientes, resolviendo incidencias y asegurando un servicio de calidad en un entorno logístico y de mensajería de alta demanda.

Entre tus funciones principales estarán:

- Atención y resolución de consultas telefónicas y correo electrónico sobre pedidos, envíos y servicios.
- Gestión y resolución de quejas y reclamaciones, asegurando un trato profesional y empático.
- Seguimiento y gestión de incidencias a través de las herramientas de gestión interna de forma proactiva.
- Coordinación con otros departamentos (operaciones, administración y logística) para dar respuestas ágiles a los clientes.
- Elaboración de reportes básicos sobre presupuestos, consultas y reclamaciones recibidas.

¿Qué buscamos?

- Certificado de discapacidad igual o superior al 33%.

- Formación mínima: ESO, BUP o Grado Medio (valorable formación específica en atención al cliente).
- Experiencia previa en puestos de atención al cliente (valorable en logística o transporte).
- Dominio de herramientas informáticas (Outlook, Excel, Word).
- Idioma: Catalán (obligatorio), otros idiomas valorables.
- Competencias clave: organización, comunicación, capacidad de resolución de problemas, trabajo en equipo y buena tolerancia al estrés.
- Valorable experiencia en el sector logístico/transporte.
- Nivel alto de interlocución.

Nuestra empresa:

Somos un **Centro Especial de Empleo**, acreditado por la Comunidad de Cataluña, cuyo objetivo es **facilitar la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral**.

En **DIR Fulfillment**, filial del Grupo **AGUNSA Europa**, somos especialistas en logística integral para ecommerce. Nos encargamos de que cada pedido llegue en tiempo y forma, ofreciendo un servicio end-to-end que abarca desde el almacenaje y preparación de pedidos hasta la última milla y la gestión de devoluciones.

Nuestra misión es clara: convertir la logística en una ventaja competitiva para nuestros clientes. Lo hacemos a través de procesos digitalizados, tecnología integrada y un equipo comprometido que garantiza eficiencia, flexibilidad y calidad en cada operación.

Queremos crecer contigo. Aquí encontrarás un entorno dinámico, inclusivo y en constante evolución, donde cada persona es clave para cumplir nuestra promesa: ofrecer el mejor servicio con un valor social añadido.