



**Centre  
Europeu  
Bcn.**

# Centre d'Activitats i Viatges Culturals

**Posició:** Agent de Viatges i Atenció al Client

## Sobre el Centre Europeu i els Viatges Culturals:

El **Centre Europeu de Barcelona** és un **Centre Cultural**, fundat el 1977. Som una organització pionera y apassionada en la **Divulgació del Patrimoni** Cultural i Natural, experta en la organització d'Activitats, Excursions i Viatges Culturals per Europa.

Som una Organització orientada a l'excel·lència. La nostra prioritat són el servei a les persones, la cura i el desenvolupament dels nostres treballadors i oferir la **millor organització, guiatges i vivència enriquidora** en els nostres Viatges Culturals.

Som una **empresa responsable i segura**, i administrem els recursos de forma eficient i **honest**. Paguem per avançat als nostres proveïdors, i assegurem uns **salaries justos** als nostres col·laboradors. Per aquest i d'altres motius vàrem ser guardonats amb el segell de desenvolupament sostenible **Biosphere Responsible Tourism**.

Som un equip jove i dinàmic format per persones compromeses amb la Filosofia i Valors del Centre, t'esperem!  
[Filosofia i Valors del Centre Europeu](#)

+info: [www.centreeuropeu.cat](http://www.centreeuropeu.cat) / [viajes.centroeuropeo.com](http://viajes.centroeuropeo.com)

## Descripció de l'oferta de treball i Funcions:

La **Agent de Viatges i Atenció al Client** és responsable de l'atenció dedicada i especialitzada a les persones sòcies del Centre Europeu. També ha de proporcionar informació a qualsevol persona interessada en el Centre i les seves activitats i viatges. És la persona encarregada de la gestió de les llistes de participants en un sentit ampli (places, pagaments, recordatoris, anul·lacions).

La gestor/a és una figura que fa de pont entre l'organització, els guies i els socis del Centre. Treballa directament amb la persona Responsable d'Atenció als socis, Inscripcions i Reserves però també ha de mantenir una constant comunicació amb els altres departaments, com per exemple els Responsables de secció i els Guies. D'aquesta manera es garanteix la satisfacció i l'experiència personalitzada dels socis i es dona suport al treball dels companys.

Per fer-ho es fan servir diverses eines de treball, digitals i de treball col·laboratiu.

L'Agent i Gestor/a de Viatges té les funcions de:

1. Atenció, Assessorament i Informació al Soci:
  - a. Atendre les peticions dels socis i persones interessades en el Centre (gestionar reserves, respondre dubtes, anotar els suggeriments, proporcionar informació) via presencial, telèfon i digital.
  - b. Assessorar als Socis i Clients de forma personalitzada.
  - c. Gestionar les incidències que tenen lloc durant i després de les sortides (caigudes, objectes perduts, conflictes...). Informar a la Direcció d'aquelles incidències greus.
  - d. Conèixer les característiques de les activitats (horaris, punts de trobada, rutes, característiques de l'excursió...) per poder informar als socis.
  - e. Informar a Nous Clients de les Propostes d'Activitats i Viatges.
  - f. Altes, i Baixes de Socis.
  
2. Inscripcions.

- a. Gestió d'Inscripcions (Altes, Baixes, Cancel·lacions i Devolucions)
  - b. Gestionar les llistes d'activitats i viatges (control de places, llistes d'espera, control de pagaments, anul·lacions i enviament de les llistes als guies) a través de l'Intranet i el correu electrònic.
3. Organització i Reserves Viatges. Participarà activament de l'organització del Programa de Viatges i Excursions Culturals.
    - a. Contactar i Gestionar Reserves d'Hotels i Rooming Lists.
    - b. Contactar i Gestionar Bitllets amb Companyies aèries
    - c. Donar suport a l'equip de Guies: ajudar amb la reserva d'hotels, guies locals o museus...
  4. Gestió Administrativa i Financera Agència de Viatges
    - a. Gestió i Contractació d'Assegurances de Viatges
    - b. Gestió dels Contractes de Viatges.
    - c. Realitzar Cobraments i Facturació a Clients.
    - d. Control Comptable de Gestió i Facturació.
  5. Altres Tasques
    - a. Participació en Fires, Actes i Esdeveniments de promoció comercial.
    - b. Participació en Viatges i Excursions com a Guia Acompanyant.

#### **Estudis:**

L'Agent i Gestora de Viatges, haurà cursat estudis de Cicle Superior, i estarà motivada en integrar una empresa del sector de la divulgació cultural.

- FP Cicle Superior Agència de Viatges i Gestió d'Esdeveniments.
- FP Cicle Superior Administració i Finances.

#### **Experiència:**

Es valorarà molt positivament al menys 1 any d'experiència relacionada en alguns dels següents camps:

- Experiència o Pràctiques laborals en Agència de Viatge.
- Experiència Administrativa i/o comercial
- Atenció i Tracte amb el públic.

#### **Compromisos de l'empresa:**

La direcció de l'empresa es compromet a garantir un entorn laboral de qualitat, aprenentatge continu, i un ambient laboral i unes tasques i responsabilitats motivadores. L'empresa es compromet a oferir:

- o Pla de Formació específic per al treballador/a anual.
- o Pla de Millora i Categoria Professional anual.
- o Planificació Setmana i Mensual de les Tasques i Funcions.
- o Rebrà el suport i supervisió permanent dels membres de l'equip amb els qui estigui col·laborant.
- o Obtindrà feedback sincer i constructiu sobre el seu exercici professional.

#### **Capacitats:**

- **Requeriments:**
  - o Compromís amb la Filosofia i els Valors de l'Empresa.
- **Idiomes:**
  - o Català i Castellà nadiu.
  - o Es valorarà molt positivament Francès i/o Anglès (conversa professional)
- **Habilitats i Competències cercades:**

- Habilitats Informàtiques i Digitals: Office i treball Col·laboratiu (Entorn Google Workspace).
- Habilitats i Competències entorn Agència de Viatges
- Habilitats i Competències relacionals:
  - Dedicació, Servei i Atenció a les persones. Amabilitat en el tracte.
  - Orientació al client: Oferir atenció detallada, respectuosa i professional als nostres clients.
  - Proactivitat alhora de complir amb les tasques i responsabilitats assignades.
  - Rigorositat amb el compliment dels horaris i entregues.
  - Humilitat i Compromís amb l'Equip.
  - Motivació per aprendre, i Millora continua.

### **Entorn de Treball:**

L'entorn de treball del Centre Europeu és agradable, dinàmic i enfocat a l'excel·lència. Treballem en equip, amb uns objectius comuns, que s'assoliran gràcies a la millora continua. Confiam en l'autonomia i responsabilitat individual dels treballadors, i garantim una bona conciliació laboral i familiar.

- Autonomia i Responsabilitat individual.
- Entorn de treball dinàmic, i fortament digitalitzat.
- Enfocat a l'Excel·lència mitjançant la Millora Continua.
- Amb Objectius globals d'Empresa i Individuals per a cada treballador.
- Pla de Formació Personalitzat.
- Conciliació laboral i familiar, gràcies a la planificació i definició d'objectius.

### **Horari i Compensació:**

Característiques bàsiques de la compensació i jornada laboral.

#### **Agent de Viatges Junior amb 0-3 anys d'experiència:**

- Data Incorporació: Gener 2023.
- Contracte Indefinit a Jornada Completa.
- Remuneració Fixa – Entre 15.000 € i 18.000 € Brut/ anuals.
- Remuneració Variable per Objectius – Entre un 0 – 10% del Sou Brut Fixe Anual.
- Horari
  - De Dilluns a Divendres de 9h a 17h, amb flexibilitat horària.
  - Divendres de 9h a 15h.
  - Un cop passat el període de prova i la fase d'aprenentatges es podrà acordar la realització de teletreball en algunes jornades.

Per aplicar la teva candidatura, fes-nos arribar una carta de presentació i el teu currículum a

[info@centroeuropeo.com](mailto:info@centroeuropeo.com)

Responem a totes les candidatures.