

## Customer Service



### Empresa

**AvaiBook.com** es una empresa tecnológica de ámbito internacional. Desarrollamos y comercializamos soluciones *cloud* para el **sector turístico** (alquiler vacacional). Contamos con 9 años de experiencia, y en este tiempo hemos posicionado nuestro **producto** como uno de los **destacados** en el **mercado español, italiano y portugués**. Trabajamos conjuntamente con empresas líderes internacionales como: Booking.com, Airbnb, HomeAway, Rentalia...

Somos un equipo muy profesional y apasionado de lo que hace. Nos gusta la perfección, afrontar retos, superarlos y aprender de nuestros errores. Afrontamos cada día el desafío de idear, desarrollar, comercializar y evolucionar constantemente nuestros servicios para ser los mejores. **¿Quieres unirme a nuestro equipo y ayudarnos?**

AvaiBook es una empresa participada por:

**idealista**

### Oferta:

Ofrecemos un puesto como Account Manager que se encargará de ofrecer ayuda a los clientes en soporte técnico, así como también de la puesta en marcha inicial de cada cliente y de su desarrollo comercial. Se trabaja con el software propio de la plataforma y con otros servicios externos que facilitan la gestión y ayudan a resolver cualquier situación.

Se requiere la comprensión de aspectos tecnológicos y la disposición a ampliar conocimientos en este ámbito, así como también la visión del negocio de nuestros clientes y del mercado en el que ofrecemos nuestros servicios. La colaboración y cooperación con los equipos de ventas, marketing, conectividad y desarrollo son fundamentales para el desempeño de las tareas en el puesto.

Valoramos la polivalencia y la transversalidad para llegar a realizar y asumir cualquier tarea de las desarrolladas en la empresa. Además, el soporte y la atención al cliente tienen un marcado

enfoque orientado a maximizar el rendimiento de nuestros clientes, así como aumentar las ventas y uso de nuestros productos.

### Qué harás:

Desde tu experiencia y conocimiento podrás ayudarnos en cualquier de estas áreas.

- Onboarding y desarrollo de clientes
  - Ayuda en la configuración inicial y guía en los primeros pasos del cliente.
  - Educar y fomentar el uso de la aplicación para que el cliente pueda sacarle el máximo rendimiento.
  - Proponer e informar a los clientes de las mejores soluciones para aumentar sus reservas.
  - Ofrecer asistencia a cualquier consulta, tanto por teléfono, email o chat.
  - Mejorar el rendimiento del fondo de comercio con las herramientas que se proveerán.
  - Detectar nuevas necesidades que puedan requerir los clientes.
  - Seguimiento y fidelización de los clientes.
  - Evaluar e informar de cualquier problema o incidencia para su correcta solución.
  - Colaboración con otros departamentos en el desarrollo de nuevos productos.
  
- Connectivity
  - Apoyo y asistencia a los clientes en todas las conexiones de los portales integrados en nuestro channel manager.
  - Resolución de consultas e incidencias técnicas sobre nuestro channel manager, a través del teléfono, email o chat.
  - Formar y fomentar el uso del channel manager entre nuestros clientes.
  - Detectar y ofrecer a los clientes las conexiones que más beneficio pueden aportarle.
  - Desarrollar campañas de marketing para conseguir más conexiones e incrementar el uso del channel manager.
  - Evaluar e informar de cualquier problema o incidencia para su correcta solución.
  - Colaboración con otros departamentos en el desarrollo de nuevos productos y mejora continua de las conexiones con los portales.

- Soporte técnico
  - Apoyo y asistencia a los clientes en cualquier consulta sobre el uso del sistema.
  - Resolución de problemas e incidencias técnicas sobre nuestros servicios, a través del teléfono, email o chat.
  - Educar, formar y fomentar el uso del sistema entre nuestro cliente.
  - Detectar y solucionar de manera ágil cualquier situación anómala del sistema.
  - Evaluar e informar de cualquier problema o incidencia para su correcta solución.
  - Colaboración con otros departamentos en el desarrollo de nuevos productos y mejora continua del sistema.

### *Que te ofrecemos:*

- Oportunidad de carrera con perspectivas de continuidad y crecimiento profesional.
- Trabajando con productos de calidad, reconocidos y bien posicionados en el Sector, desarrollados directamente por nosotros.
- Formación inicial y continua.
- Trabajo dinámico y participativo en un sector de alto potencial.
- Incorporación inmediata.
- Trabajo en proyectos con partners líderes a nivel mundial. Somos partners oficiales de Booking.com, Expedia, Airbnb, HomeAway y otras marcas referentes del sector.
- Jornada intensiva los 2 meses de verano.
- Contrato indefinido una vez que nos hemos conocido durante el primer año.
- Sueldo fijo más variable por objetivos conseguidos. Los límites los pones tú ;)
- Café gratis, por supuesto!

### *Qué buscamos:*

- Habilidades comunicativas, empatía, saber escuchar y capacidad de argumentar conectando con el cliente.
- Nivel bilingüe o muy alto de inglés, italiano, portugués o francés, además del español.
- Actitud proactiva en la propuesta de soluciones y mejoras.
- Orientado a objetivos departamentales e individuales, así como que te encante trabajar en equipo.
- Organizado y metódico.
- Enérgico y positivo a la hora de afrontar tareas y retos

## Oferta de empleo

- Capaz de adaptarte bien al cambio. Optimista.
- Amante de la tecnología.
- Capaz de aprender y mejorarte continuamente.

Y además valoramos muy positivamente que tengas experiencia previa en empresas del sector turístico y tecnológico, como pueden ser un channel manager, agencia de viajes online, portal de alquiler vacacional o similares, o bien realizando tareas parecidas en call center, gestión de clientes, venta y/o atención online o haber gestionando hoteles o alojamientos turísticos.

Estamos encantados de conocerte ;)