

## Procés de selecció

### 1 Cap d'unitat d'atenció al client (REDIS) per al Banc de Teixits

#### **Descripció:**

El Banc de Sang i Teixits és l'empresa pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que té com a missió garantir l'abastament i el bon ús de sang i teixits a Catalunya, essent el centre de referència en immunologia diagnòstica i de desenvolupament de teràpies avançades.

En Dependència Jeràrquica del Responsable de Desenvolupament de Negocio i RRII del Banc de Teixits

#### **Funcions:**

- ✓ Definir i implementar els procediments de la unitat d'atenció al client REDIS (recepció i distribució de teixits).
- ✓ Coordinar les activitats de la unitat d'atenció al client.
- ✓ Gestionar les reclamacions des clients i avaluar el nivell de satisfacció
- ✓ Fer el seguiment d'enviaments de teixits a distància. Logística dels enviaments. Feed-back directe amb els centres generadors.
- ✓ Seguiment i tancament histories de donants de teixits
- ✓ Seguiment activitat clients, concursos i autoritzacions, centres autoritzats
- ✓ Gestionar l'equip de persones al seu càrrec
- ✓ Definició i anàlisi dades de distribució i control mensual de moviments.
- ✓ Col·laborar amb el Responsable de Desenvolupament en la promoció dels teixits i detecció de noves necessites terapèutiques.
- ✓ Definir documentació del client, presentacions, material divulgatiu, etc.

### Requisits mínims:

- ✓ Estar en possessió d'un títol de Diplomatura o Grau finalitzat, preferentment en Ciències de la Salut.

### Mèrits a valorar:

- ✓ Experiència en gestió de clients (incidències, reclamacions, ...) i gestió de persones a càrrec
- ✓ Coneixement i experiència en les funcions del lloc de treball
- ✓ Es valorarà coneixement en fluxos de treball
- ✓ Coneixement de l'eina informàtica de gestió SAP
- ✓ Mínim nivell FCE d'anglès
- ✓ Es valorarà formació en gestió de personal
- ✓ Nivell "C" de català
- ✓ Vocació servei, treball en equip, iniciativa i orientació a resultats, gestió del canvi i innovació, comunicació empàtica, rigor planificació i coordinació, impulsor del coneixement i assertivitat i gestió de conflictes.

### Oferim:

Oferim un lloc de treball amb les següents característiques:

- ✓ Lloc de treball: Cap d'Unitat Suport Territorial Banc de Teixits
- ✓ Centre de treball: FDJ, Passeig Taulat, 116, 08005 Barcelona
- ✓ Detalls de jornada:
  - % Jornada: 100,00
  - Torn: Partit
  - Horari Específic: de dilluns a dijous de 08:00 a 17:00h; divendres de 08:00 a 15:00h
- ✓ Contracte inicial de 6 mesos, amb possibilitat de continuïtat

**Interessats:** enviar currículum actualitzat i carta de motivacions per la vacant a [mgleiva@bst.cat](mailto:mgleiva@bst.cat), indicant la **referència ID 701**.

Direcció de Persones i Valors  
Barcelona, 22 de maig de 2019