



Les activitats professionals englobades en l'atenció al client comporten la necessitat de conèixer les tècniques adequades per a atendre al públic i poder donar un servei adequat a les necessitats i expectatives. El tracte directe i proper amb les persones i relacionar-se en públic, així com l'orientació a les persones i la satisfacció de les necessitats dels clients, són algunes de les competències a tenir o desenvolupar.

## **Mercat de treball**

L'atenció al client o al públic, és una de les professions més demandades dintre del sector de l'hostaleria i el turisme, on s'estan generant més ofertes d'ocupació en el darrer temps. El fet que el turisme sigui una de les activitats econòmiques en auge, fa que generi més ocupacions sobretot en la temporada d'estiu, aquesta activitat és molt dinàmica i es va transformant per adaptar-se a les noves exigències de la ciutadania i les persones viatgeres. L'oferta turística es diversifica i es consoliden noves formes de turisme com el de negocis, el cultural o el gastronòmic, amb les evidents vinculacions amb l'àmbit de l'hostaleria.

L'altre sector econòmic on més demanen professions d'atenció al client o al públic, és el sector del comerç, juntament amb el turisme són el motor de l'actual economia, per tant es van generant ofertes de feina per tal de cobrir les demandes del mercat laboral.

## **Quines competències laborals s'han de tenir per treballar en l'atenció al client?**

**Autocontrol:** saber mantenir les pròpies emocions sota control i evitar reaccions negatives davant provocacions, oposició o hostilitat per part d'altres o quan es treballa en condicions d'estrès. Igualment, implica la resistència en condicions constants d'estrès.

**Comunicació persuasiva:** transmetre un missatge de manera estructurada, emprant un llenguatge d'acord amb la situació i la persona destinatària. Cal que l'emissor adapti el seu discurs a l'interlocutor per aconseguir un major impacte.

**Flexibilitat:** adaptar-se i treballar eficaçment en diferents i variades situacions i amb persones. Suposa entendre i valorar postures o punts de vista diferents, o bé adaptar el propi enfocament a mesura que la situació ho requereixi. També canviar o acceptar sense problemes els canvis en la pròpia organització o en les responsabilitats del lloc de treball.

**Orientació al client:** desig d'ajudar o servir a la clientela, de satisfer les seves necessitats. Significa centrar-se en descobrir o satisfer les necessitats dels clients/es.

**Treball en equip:** col·laborar i cooperar amb altres, formar part d'un grup, treballar junts, com a oposat a fer-ho individualment o competitivament. Formar part d'un grup de persones que treballa en processos, tasques i objectius compartits.

## **Com descobrir les competències transversals?**

És molt important saber, conèixer quines són les teves competències fortes, les que et fan destacar, les que marquen una diferència i les que l'empresari pot valorar més positivament per a contractar-te. Aquí hi ha un seguit de recursos on poder descobrir a través dels tests quines competències tens.

<https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/sectors/sectors.do> [1]

<http://serveiocupacio.gencat.cat/ca/cercar-feina/informacio-sobre-el-mer> [2]...

<http://mapalaboral.org/files/explora/explora-ocupacions-recursos-ocupaci...> [3]

## **Canals de Recerca de Feina en l'atenció al client: empreses del sector.**

En el següent document pots trobar un seguit d'empreses on podràs buscar ofertes de feina, o bé enviar el teu currículum juntament amb la teva autocandidatura per tal de poder presentar-te en els processos de selecció en l'atenció al client, dins del sector del comerç o en el sector de l'hostaleria i turisme.

<http://barcelonesjove.net/links/2304/Canals%20per%20Cercar%20Feina> [4]



<https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/images/cat/Recursos%20per%20a...> [5]

<https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/images/cat/Recursos%20per%20a...> [6]

**Font:** Barcelonactiva

Links Joves **Categoria de Links Joves:** Treballar atenció al client

## Documents

-  [Recursos per a la recerca de feina - Turisme i Hostaleria](#) [7]
-  [Recursos per a la recerca de feina - Comerç](#) [8]

## Enllaços

-  [Secció "Treballar atenció al client" de Links Joves](#) [9]

Data del document: 5.02.2018

---

### Links:

[1] <https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/sectors/sectors.do>

[2] <http://serveiocupacio.gencat.cat/ca/cercar-feina/informacio-sobre-el-mer>

[3] <http://mapalaboral.org/files/explora/explora-ocupacions-recursos-ocupaci...>

[4] <http://barcelonesjove.net/links/2304/Canals%20per%20Cercar%20Feina>

[5] [https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/images/cat/Recursos%20per%20a%20la%20recerca%20de%20feina%20sector%20comerc\\_CAT\\_tcm9-11764.pdf](https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/images/cat/Recursos%20per%20a%20la%20recerca%20de%20feina%20sector%20comerc_CAT_tcm9-11764.pdf)

[6] [https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/images/cat/Recursos%20per%20a%20la%20recerca%20de%20feina%20sector%20Turisme%20i%20Hostaleria\\_CAT\\_tcm9-3795.pdf](https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/images/cat/Recursos%20per%20a%20la%20recerca%20de%20feina%20sector%20Turisme%20i%20Hostaleria_CAT_tcm9-3795.pdf)

[7] <http://www.barcelonesjove.net/sites/default/files/filelibrary/Recursos%20per%20a%20la%20recerca%20de%20feina%20sector%20Turisme%20i%20Hostaleria.pdf>

[8] <http://www.barcelonesjove.net/sites/default/files/filelibrary/Recursos%20per%20a%20la%20recerca%20de%20feina%20sector%20comerc.pdf>

[9] [http://www.barcelonesjove.net/links/7233/Treballar atenció al client](http://www.barcelonesjove.net/links/7233/Treballar%20atencio%20al%20client)