

	Anunț de recrutare	Cod: 01F-31-Act.3.4
		Pag. 1/2

Nr. 46024/06.11.2025

Societatea Națională de Gaze Naturale „Romgaz” S.A.
recrutează
Analist Call - Center

Număr posturi: 8

Tip recrutare: externă

Locația: Departament Comercializare Gaze Naturale - Direcția Furnizare Piață Retail - Serviciul Relații Clienți

Durata contractului: nedeterminată, conform art. 12 (1) din Codul Muncii

Cerințele postului:

- Nivel de studii solicitat: studii medii (absolvenți studii liceale);
- Cunoștințe/competențe tehnice necesare: noțiuni de bază referitoare la legislația în domeniul gazelor naturale; operare PC (MS Office) și utilizare sisteme CRM;
- Experiența profesională:
 - minimum 1 an într-un call-center sau activități de relații clienți;
 - în domeniul furnizării de gaze naturale constituie avantaj.

Competențe comportamentale:

- comunicarea;
- lucrul în echipă;
- atitudine pozitivă;
- alte aspecte de natură comportamentală.

Abilități personale:

- abilități de comunicare verbală și ascultare activă;
- răbdare, empatie, ton calm și profesionist;
- orientare către client și rezolvarea promptă a problemelor;
- capacitate de a lucra într-un mediu dinamic, cu volum mare de apeluri;
- acuratețe în introducerea datelor și respectarea procedurilor.

Responsabilități:

1. Preia apelurile telefonice din partea clienților, în cadrul platformei de Call Center;
2. Oferă informații, conform scripturilor primite, cum ar fi, dar fără a se limita la următoarele:
 - a. Contractarea serviciilor de furnizare gaze naturale (ofertare, pași de contractare, documente necesare ș.a.);
 - b. Modificări contractuale (date de contact, titular, punct de consum etc.);
 - c. Facturare, consum estimat/real, modalități de plată;
 - d. Procedurile de schimbare furnizor și legislație ANRE aplicabilă;
 - e. Starea cererilor și situații post-vânzare.
3. Înregistrează solicitările clienților în sistemele informatice (CRM, ticketing etc.) și le direcționează către departamentele competente, atunci când este cazul;
4. Direcționează situațiile complexe sau urgente către superiori sau echipa back-office;
5. Asigură respectarea termenelor de soluționare și a indicatorilor de calitate ai serviciului;
6. Participă la campanii de contactare a clienților (informări, reconfirmări date, campanii comerciale), conform cerințelor companiei;
7. Își actualizează permanent cunoștințele privind ofertele comerciale, reglementările ANRE și procedurile interne.

Modalitatea de selecție:

1. Probă scrisă;
2. Interviu.

La fiecare probă candidații trebuie să obțină minimum nota 7 pentru a trece în etapa următoare.

Va fi declarat câștigător candidatul care a obținut punctajul cel mai mare, cumulat la cele două probe.

Documentele necesare candidaturii:

	Anunț de recrutare	Cod: 01F-31-Act.3.4
		Pag. 2/2

- scrisoare de intenție;
- curriculum vitae;
- copia actului de identitate;
- documente care să ateste pregătirea profesională;
- documente care să ateste experiența profesională solicitată (extras Revisal, adeverință de vechime, carte de muncă);
- copie certificat cazier judiciar (valabil la data depunerii candidaturii).

Alte informații:

- program de lucru 8 ore pe zi;
- disponibilitate de lucru peste program (pentru evenimente);
- disponibilitatea de a călători: 10 % din timpul de lucru;
- locul de muncă va fi stabilit la Mediaș sau Târgu Mureș.

Beneficii:

- oportunități de dezvoltare profesională;
- pachet salarial atractiv, salariu de bază, sporuri și alte drepturi conform Contractului Colectiv de Muncă și Codului Muncii.

Anunțul nr. 46024 din 06.11.2025 este valabil până la data de 16.11.2025.

Bibliografie:

1. Ordinul ANRE nr.29 din 28 iunie 2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, cu modificările și completările ulterioare;
2. Ordinul ANRE nr.3/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale, cu modificările și completările ulterioare;
3. Ordinul ANRE nr.83 din 30 iunie 2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare.

Notă:

- * Dosarele de candidatură trebuie redactate în limba română și se primesc până la data de 16.11.2025 la sediul S.N.G.N. Romgaz S.A. Mediaș, Piața C. I. Motaș nr. 4 sau în format electronic la adresa: carierafurnizare@romgaz.ro;
- * Vor fi invitați să participe la concurs, doar candidații care corespund cerințelor postului și care au depus în termen dosarele de concurs complete conform anunțului;
- * La depunerea dosarului de concurs, candidații vor primi un număr de înregistrare, care va reprezenta codul candidat de identificare pentru procedura de concurs;
- * Toate documentele aferente concursului (susținerea probei de concurs, rezultate concurs, etc.) vor fi publice pe pagina de internet a Societății www.romgaz.ro (rubrica Carieră), iar în baza codului primit, candidatul are posibilitatea de a urmări întregul proces de concurs.
- * Nu se admite participarea la concurs în vederea ocupării postului a persoanelor asupra cărora instanța a pronunțat interdicția de exercitare a profesiei, temporar sau definitiv.

Aprobat,
Director General

Avizat,
Director General Adjunct

**Director Direcția Managementul
Resurselor Umane și Legislația Muncii**