

En Barcelona, a 08 de julio de 2025

D^a. Marta Velázquez Camps, con DNI [REDACTED] en calidad de representante legal de la empresa **Laietana de Llibreteria S.L.** con CIF B08549784, y domicilio en Via Laietana 26, 3r piso, CP 08003 de Barcelona,

DECLARA que en relación a la solicitud de información relativa a las condiciones laborales del personal que presta servicios en el **CCCB – Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona**, es la siguiente:

Tra- baja- dor/a	Denomina- ción puesto de trabajo ocupado	Categoría y Grupo profesional	Régi- men de dedica- ción	Régimen retributivo	Funcio- nes	Convenio de referencia
1	Encargado/a de Centro	Encargado/a de Establecimiento (Grupo profesional II – Área Funcional 2ª Organización del Establecimiento Comercial)	Jornada completa	salario según convenio + mejora voluntaria + comisiones	DLT - Anexo I	Convenio colectivo nacional del ciclo de comercio de papel y artes gráficas (código convenio 99001105011981)
2	Vendedor/a	Dependiente/a (Grupo profesional III Área Funcional 2ª Organización del Establecimiento Comercial)	Jornada parcial (26h)	salario según convenio + mejora voluntaria + comisiones	DLT - Anexo II	Convenio colectivo nacional del ciclo de comercio de papel y artes gráficas (código convenio 99001105011981)
3	Vendedor/a	Dependiente/a (Grupo profesional III Área Funcional 2ª Organización del Establecimiento Comercial)	Jornada parcial (26h)	salario según convenio + mejora voluntaria + comisiones	DLT - Anexo II	Convenio colectivo nacional del ciclo de comercio de papel y artes gráficas (código convenio 99001105011981)
4	Responsable de Libros	Jefe/a de grupo (Grupo profesional II Área Funcional 2ª Organización del Establecimiento Comercial)	Jornada completa	salario según convenio + mejora voluntaria + comisiones	DLT - Anexo III	Convenio colectivo nacional del ciclo de comercio de papel y artes gráficas (código convenio 99001105011981)
5	Responsable de Libros	Jefe/a de grupo (Grupo profesional II Área Funcional 2ª Organización del Establecimiento Comercial)	Jornada completa	salario según convenio + mejora voluntaria + comisiones	DLT - Anexo III	Convenio colectivo nacional del ciclo de comercio de papel y artes gráficas (código convenio 99001105011981)

Firmado:

LAIETANA DE LLIBRETERIA, S.L.
Pau Claris, 85 - Tel: 93 318 17 39 - 93 412 68 32
08010 - Barcelona

D^a. Marta Velázquez Camps

Anexo 1 - DLT RESPONSABLE DE CENTRO

Puesto de Trabajo	Responsable de Centro
Responsable Jerárquico	Área Manager
Departamento	Librerías / Tiendas de Museo

Misión
Ejecutar las acciones necesarias para hacer cumplir los objetivos estratégicos marcados por su centro, garantizando la eficiencia operativa de la Tienda en el día a día y resolviendo cualquier incidencia que pueda surgir.
Funciones
Área de Relaciones Institucionales - Ejecutar en el día a día de la Tienda las acciones necesarias para que se cumplan los requerimientos provenientes de la Institución o centro acogedor, según las directrices marcadas por el Responsable de Área. - Estar presente en la tienda cuando se celebren inauguraciones, eventos, actividades, etc. - Ejecutar las acciones comerciales acordadas entre el Departamento de Producto y el Responsable de Área. Área Financiera / Empresa - Desarrollar, analizar y gestionar el detalle de los indicadores y proponer acciones de corrección o mejora al Responsable de Área. - Realizar el control diario del cuadro de caja e ingresos. - Llevar a cabo un control y optimización del gasto diario de materiales y recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la Tienda. Área de Marketing y Producto - Proponer y ejecutar las acciones de Marketing, Comunicación y Producto de su centro (lay-out, cambios de escaparates...). - Dar feedback periódicamente al Responsable de Área de las necesidades de producto detectadas en su centro. - Implementar y mantener la imagen de su tienda y las directrices definidas por la organización en temas de diseño y lay-out. Área de Gestión de Stocks y Compra Recurrente - Realizar las reposiciones necesarias para garantizar la cadena de aprovisionamiento. - Informar al Responsable de Área sobre el producto en Tienda (calidad, cantidad, precio, packaging, stocks....). - Ejecutar las decisiones tomadas por el Departamento de Producto y el Responsable de Área respecto al ciclo de vida de los productos. - Realizar un seguimiento de la minimización del impacto de la pérdida no deseada. - Llevar un control del almacén del centro para garantizar que, tanto el nivel de producto del mismo, como su orden sean los adecuados para el buen funcionamiento del negocio. Área de Gestión Operativa del Centro - Ser responsable de los servicios generales de su centro y resolver las incidencias que puedan surgir eficazmente (mantenimiento, informática, clima, luz, etc.), para asegurar el correcto funcionamiento de la tienda. - Realizar un seguimiento de los check-lists periódicamente (instalaciones, producto, aspecto del personal y gestión de residuos), manteniendo la coherencia con la imagen Laie en todo momento. - Garantizar que se cumple fielmente la estricta obligación del horario establecido de apertura del centro al público. - Garantizar que todo el equipo del centro tiene el conocimiento de los procesos propios de la gestión diaria de la tienda, y hacer un seguimiento del cumplimiento de éstos.

Àrea de Gestió de Persones

- Gestionar, liderar, formar i motivar al equip de la seva tenda d'acord amb les necessitats del centre.
- Garantir uns rols ben definits dins del seu equip. Mantenir una bona comunicació i cohesió d'equip per maximitzar la aportació de valor individual i de grup dins de l'organització.
- Transmetre a l'equip directe el projecte d'empresa, valors i cultura de la companyia, amb la finalitat d'involucrar-los en els mateixos, així com el organigrama de Laie i del centre acollidor.
- Fomentar i mantenir, amb el seu equip directe, un bon clima laboral.
- Garantir el compliment de la planificació horària del personal establerta, realitzant les rectificacions necessàries en funció de les necessitats, i revisant-les de forma bimensual per adaptar-les als objectius marcats.
- Donar feedback constant a l'equip directe sobre el nivell de compliment de les funcions de la seva feina i sobre el seu rendiment, reconèixer mèrits i reorientar aquelles conductes que no estiguin alineades amb el projecte d'empresa, a partir d'avaluacions anuals establertes amb Direcció i reunions amb el personal sempre que siguin necessàries.

Àrea de Ventas

- Portar a terme un seguiment, juntament amb el Responsable d'Àrea, de la consecució de les vendes de la tenda, baixant al detall.

Atenció al Client

- Garantir el compliment del Manual d'Atenció al Client de Laie per part de tot el personal de la tenda, assegurant que l'equip de la seva tenda tingui els coneixements necessaris de la seva feina i ofereixi una atenció al client excel·lent.
- Recollir les suggerències, incidències i reclamacions de clients de la tenda i transmetre-les al Responsable d'Àrea per prendre les mesures necessàries.

Indicadors de mesura de resultats

- Increment del nivell de ingressos del centre.
- Reducció del pressupost de despeses generals del centre.
- Millora del marge net del centre.
- Satisfacció del client intern i extern.
- Optimització del cost del estocatge i de la seva rotació.
- Clima laboral del seu equip.
- Millora de la visibilitat institucional del centre
- Manteniment en bon estat del centre.

Requisits i experiència

- Titulació universitària en l'àrea de Humanitats, investigació i tècniques de mercat, Administració i Direcció d'empreses; o grau mitjà en l'àrea de Humanitats o Empresarials.
- Formació complementària com a Llibreter; Comunicació i Marketing / Àrea de Humanitats
- Idiomes: Català (a Catalunya), Castellà i Anglès: alts; valuables coneixements d'Alemà, Francès, Japonès, Coreà, llenguatge de signes, etc.
- Coneixements en SAP, Comerç i Qlik view. Valuables coneixements en software de RRHH.
- Experiència prèvia de 4 anys.

Supervisió Jeràrquica

Roles que dependeixen directament

- Ayudante de centro.
- Vendedor/a.
- Cajero/a.
- Encargado/a de secció.

Anexo 2 - DLT VENDEDOR/A

Puesto de Trabajo	Vendedor/a
Responsable Jerárquico	Responsable de Centro
Departamento	Librerías / Tiendas de Museo

Misión
Maximizar su nivel de ventas, aun tratando de satisfacer las necesidades del cliente, contribuyendo de esta forma a la concesión del resultado global del centro
Funciones
Área de ventas - Orientar sus conductas a la maximización de las ventas dentro del centro. - Intentar recordar a los clientes más asiduos para establecer vínculos de confianza con ellos/as, que permitan fidelizarlos y maximizar la venta. - Potenciar la venta de aquellos productos que el/la Responsable de centro haya definido como clave. Área de cliente - Atender las peticiones de los clientes con cordialidad e interés, garantizar que el cliente recibe un servicio en línea con los estándares definidos por la organización. - Orientar a los clientes hacia las personas adecuadas de la organización en caso de no poder atender sus necesidades (Encargado/a de sección, etc.). - Tener conocimiento de sus productos y cuales son sus espacios físicos dentro del centro, para poder dar un buen servicio al cliente. - Tener conocimiento del contenido de la oferta de los otros centros y de la empresa en general. - Recoger las opiniones de los consumidores en todo lo que se refiere a los productos expuestos, para dar <i>feedback</i> al/la Responsable de Centro. - Ofrecer asesoramiento técnico a los clientes sobre los productos. - A partir del análisis de incidencias y reclamaciones de clientes, aplicar las medidas correctivas definidas por el centro para solucionarlas. Área de Gestión Operativa - Mantener el orden y la limpieza del centro. - Hacer la reposición física de los productos de las diferentes secciones, siguiendo las directrices del/la Encargado de Sección. - Asegurarse que el almacén está siempre en orden. - Coordinarse con el resto de los/las vendedores/as para explicarles las incidencias y las tareas que quedan pendientes del día y que necesitan ser gestionadas. - Proponer cambios de métodos de trabajo para reducir los gastos generales del centro. - Mantener limpios los productos expuestos para dar buena imagen al cliente. Área de Gestión de Stocks - Comunicar al/la Encargado/a de sección los posibles pedidos de productos, para que éstas puedan ser llevadas a cabo. - Comprobar la cantidad, calidad y precio de los pedidos recibidos y notificar cualquier incidencia. - Minimizar el centro del impacto de la pérdida no deseada.
Indicadores de medición de resultados
- Incremento del nivel de ingresos del centro. - Satisfacción del cliente interno y externo. - Reducción del presupuesto de gastos generales del centro. - Mejora del margen neto del centro.

- Optimización del coste del estocaje y de su rotación.
- Mantenimiento en buen estado del centro.

Requisitos y experiencia

- Titulación universitaria o grado medio.
- Idiomas: Catalán, Castellano, Inglés: altos; valorable conocimientos de Alemán, Francés, Japonés, Coreano, lenguaje de signos, etc.
- Conocimientos en SAP y Comerzzia.
- Experiencia previa de 2 años.

Anexo 3 - DLT ENCARGADO DE SECCIÓN

Puesto de Trabajo	Encargado de Sección
Responsable Jerárquico	Responsable de Centro
Departamento	Librerías / Tiendas de Museo

Misión

Asegurar que la sección del centro donde trabaja logre los objetivos de resultados y satisfacción del cliente definidos, aún garantizando su eficiencia operativa y contribuyendo a la concesión del resultado global del centro.

Funciones

Área Financiera

- Conseguir los objetivos propuestos anuales establecidos por su sección en coordinación con el/la Responsable de Centro (que le informará de la parte del Reporting mensual que pueda afectar a su sección).
- Hacer el seguimiento de las ventas de los productos de su sección y analizar las desviaciones presupuestarias en coordinación con el/la Responsable de Centro (que le informará de la parte del Reporting mensual que pueda afectar a su sección), y proponerle planes de mejora.
- Controlar las ratios que hacen referencia a su sección, del cuadro de comandos del centro.
- Garantizar que la oferta de su sección es coherente con las demandas de clientes y permite maximizar los ingresos.

Área de Atención al Cliente

- Atender las demandas de los clientes con cordialidades e interés, garantizar que el cliente recibe un servicio en línea con los estándares definidos para la organización y el manual de atención al cliente.
- Conseguir que los/las vendedores/as del centro tengan los conocimientos suficientes de su sección para dar un buen asesoramiento al cliente.
- Coordinarse con el resto de Responsables de Sección del Centro con tal de asegurar una homogeneidad en los servicios ofrecidos al cliente, en línea con los estándares marcados por Laie.
- A partir del análisis o incidencias y reclamaciones de clientes, aplicar las medidas correctivas definidas por el centro con tal de solucionarlas.
- Realizar un seguimiento personal de la satisfacción de los clientes más importante de su sección.
- Dar asesoramiento especializado a los clientes sobre los productos de su sección.
- Realizar la búsqueda de nuevos clientes.
- Fidelizar a los clientes existentes y aumentar las ventas con estos.
- Asegurar que la base de datos del centro está siempre actualizada y en buen estado.

Área de Imagen del Centro

- Organizar el espacio de su sección y la presentación de los productos, de acuerdo con las directrices de imagen corporativa de Laie.
- Asegurar la coherencia entre la imagen de su sección y la del centro en temas de diseño y layout.

Área de Gestión de Stocks

- Comprobar los pedidos recibidos y gestionar las anomalías que se hayan podido producir.
- Controlar que el stock de su sección sea adecuado para realizar las ventas previstas.
- Coordinarse con el/la Responsable de Centro para conseguir mejor margen en los casos que considere más factibles.
- Realizar los pedidos de reposición a los proveedores siguiendo los criterios establecidos por la organización y teniendo en cuenta el nivel de stock establecido para cada uno de los productos de su sección.
- Minimizar el impacto económico generado por el stock "no retornable" de su sección.
- Minimizar en su sección y al centro en general el impacto económico de la pérdida no deseable.

Área de Gestión Operativa

- Proponer cambios en métodos de trabajo para reducir los gastos generales del centro y los gastos directamente imputados a su sección.
- Asegurar que procesos claves como el de cierre de caja se realizan de forma adecuada cuando está de responsable de turno.
- Asegurar que, tanto el almacén como el sitio de trabajo siempre están en orden.
- Mantener la base de datos tanto del producto como proveedores y editoriales actualizadas en todo momento.
- Llevar a cabo la actualización de precios de los productos, a partir de las directrices del/la Responsable de Centro.
- Garantizar que su sección, así como el resto del centro, mantengan siempre el orden y la limpieza en coherencia con la imagen e mercado de Laie.

Indicadores de medición de resultados

- Incremento del nivel de ingresos de su sección.
- Incremento del nivel de ingresos del centro.
- Satisfacción del cliente interno y externo.
- Reducción del presupuesto de gastos generales del centro.
- Optimización del coste del estocaje y de su rotación.
- Mejora del margen neto del centro.
- Mantenimiento en buen estado del centro.

Requisitos y experiencia

- Titulación universitaria en el área de Humanidades, investigación y técnicas de mercado, Administración y Dirección de empresas; o grado medio en el área de Humanidades o Empresariales.
- Formación complementaria como Librero; Comunicación y Marketing / Área de Humanidades
- Idiomas: Catalán (en Cataluña), Castellano e Inglés: altos; valorable conocimientos de Alemán, Francés, Japonés, Coreano, lenguaje de signos, etc.
- Conocimientos en SAP, Comerzzia y Qlick view.
- Experiencia previa de 2 años.