

A tot el personal

Avís número 13-25 / 2023

Assumpte:

Convocatòria de promoció interna per a la cobertura, amb caràcter temporal, de diverses places per treballar a la Unitat d'Informació i Atenció als Clients/es dins de l' Àrea de Clients/es de TMB.

L'Àrea de Clients/es de TMB requereix de diverses posicions **per al projecte T-Mobilitat**, per portar a terme l'atenció directa i informació al client.

Els llocs de treball oferts i les seves funcions són les següents:

(Degut a la diversitat de llocs de treball publicats, és imprescindible que al currículum vitae adjunt a la inscripció s'especifiqui a quina/es plaça/ces es presenta la candidatura).

4 places + 48 reserves d'Agent promotor T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Atendre al client, directa i telefònicament (atenció personalitzada).
- Informar i atendre consultes de clients sobre T-Mobilitat: explicació de productes, títols inclosos, funcionament en validació, costos, avantatges respecte el sistema magnètic, transports i zones incloses, etc.
- Portar a terme el registre de client a la base de dades de TMB: tràmit d'alta del client mitjançant formulari amb dades personals.
- Portar a terme l'emissió T-Mobilitat: accés a eines/sistemes propis de T-Mobilitat per vendre, cobrar, emetre i carregar el títol seleccionat i la nova targeta.
- Informar i explicar sobre el portal del client (l'espai online on el client pot realitzar la major part dels tràmits relacionats): facturació, activació/desactivació del suport, compra/devolució de títols, etc.
- Informar i atendre presencialment: suport a Punts i Quioscos en la recepció de client, organització de les cues i suport en la cita prèvia, informació del producte i resposta a clients sobre dubtes de T-Mobilitat.

3 places + 9 reserves d'Operador/a d'informació i atenció digital T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Donar informació sobre T-Mobilitat: redacció, creació, emissió i difusió de continguts T-Mobilitat pels canals digitals (xarxes socials, web, app, xatbot, etc.), mitjançant infografies

o missatges sobre les característiques, ús, com i on realitzar alta, canals per resoldre dubtes, etc.

- Atendre als clients sobre T-Mobilitat per resoldre dubtes mitjançant tots els canals digitals disponibles (formularis web i app, xarxes socials com @TMBinfo, Messenger, etc.).
- Resoldre dubtes i consultes relacionats amb el portal del client: explicar l'espai online on el client pot realitzar la major part de tràmits relacionats: facturació, activació/desactivació del suport, compra/devolució de títols, etc., amb assistència, en cas de necessitat.
- Atendre incidències de canals digitals relacionades amb l'operativa de T-Mobilitat: problemes en les compres, càrregues de títols errònies, incidències en el cobrament, etc.

1 plaça + 5 reserves de Gestió backoffice T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Elaborar patrons de resposta, continguts sobre com tramitar queixes complexes i elaborar respostes a queixes de clients rebudes per qualsevol dels canals d'entrada.
- Atendre i resoldre les reclamacions relacionades amb incidències de T-Mobilitat.
- Realitzar el seguiment de les reclamacions en la resposta sobre les quals s'ha sol·licitat informació addicional.

1 plaça + 5 reserves de Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Atendre els dubtes dels agents promotors T-mobilitat relatius a les consultes dels clients.
- Organitzar els serveis i els torns de treball del personal assignat a atenció telefònica.
- Elaborar informes d'indicadors i seguiment de canal.
- Coordinar amb la resta de canals (digital i presencial) per a la generació de missatges, derivació de clients, etc.

A més de les funcions específiques, tots els llocs publicats tenen com a funcions:

- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat derivades dels procediments de PRL (Prevenició de Riscos Laborals) i de Qualitat i Medi Ambient que hi pugui haver en cada moment, degudament aprovats i publicats en el llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc/càrrec ocupat.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la Prefectura, que sigui necessària per al servei a prestar, i que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell o àmbit similar.

Condicions ofertes

- **Categories i horaris:**

- Agent promotor T-Mobilitat: agent atenció al client en CIAC / horari de dilluns a diumenge (festius inclosos), en torns de matí i tarda. Segons la valoració del perfil competencial obtingut a les proves realitzades al llarg del procés, les persones seleccionades inicialment seran assignades als Quioscos (atenció presencial) o bé a realitzar tasques d'atenció telefònica.
- Operador/a d'informació i atenció digital T-Mobilitat: agent informació i atenció digital / horari de dilluns a divendres, en torns de matí i tarda.
- Gestió backoffice T-Mobilitat: oficial 1^a administratiu / horari euro.
- Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat: tècnic agregat B / horari de dilluns a diumenge (festius inclosos), en torns de matí i tarda.
- **Centres de treball**: els diferents centres de l'Àrea de Clients/es.
- **Tipus de contracte**: temporal (6 mesos).

Les vacants que s'ofereixen tenen caràcter temporal i a temps complet, sens perjudici de l'eventual reconeixement de condicions laborals individuals prèvies i l'evolució de la contractació fixa a cadascuna de les empreses en base a la LGPE.

Condicions de participació

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, de Transports de Barcelona, S.A o de Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A.
(En el supòsit de que la persona seleccionada tingui un contracte de caràcter indefinit, ocuparà el lloc un màxim de sis mesos ininterromputs. Un cop transcorregut aquest termini temporal, tornarà a la seva categoria professional anterior i lloc de treball de procedència).
2. Disposar de titulació mínima, finalitzada i homologada, de FP II/CFGS, preferentment en branques administratives, comercials, màrqueting, i comunicació. Es valorarà disposar de formació específica en Turisme, Relacions Públiques o similars.

3. Disposar d'experiència professional en atenció al client i/o disposar d'experiència específica en oficines de turisme, atenció d'incidències i reclamacions i d'altres similars.
4. Dominar català i castellà, tant parlat com escrit. Es valorarà anglès.
5. Dominar les eines ofimàtiques del paquet office. Es valorarà el coneixement i experiència en altres aplicacions específiques i en eines digitals (web, xxss, apps, etc.).

Característiques personals

Entre les **capacitats, habilitats i competències personals** que han de tenir les persones seleccionades, han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: flexibilitat, autocontrol, organització propi temps
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip, comunicació i sensibilitat vers la diversitat.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: gestió de conflictes, planificació i organització.
- Lideratge: impacte i influència, i motivació i reconeixement.

Altres:

- Dinamisme.
- Predisposició.
- Habilitats i competències digitals.

Fases del procés de concurs

El procés constarà de les següents **fases selectives**:

1. **Anàlisi de candidatures**: S'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.

2. Avaluació competencial: Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar les seves competències professionals i, per tant, el seu grau d'ajust al lloc de treball. Aquestes proves consistiran en:

- a. Prova de personalitat
- b. Assessment centre (cas teòric-pràctic i/o dinàmica)
- c. Entrevista personal per competències.

Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.

3. Avaluació psicofísica. S'avaluarà, mitjançant un reconeixement mèdic, si les persones candidates reuneixen les condicions mínims necessàries per poder donar resposta a les exigències físiques i mentals del lloc de treball.

Presentació de candidatures

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9846** mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

Al **CV** hauran de constar les següents **dades**:

- **Plaça/es a les que es presenta candidatura**
- Nom i número d'empleat/da.
- Número del procés
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats amb titulació.
- Experiència laboral amb dates i funcions (dins i fora de TMB).

La recepció de candidatures serà fins el proper **dia 13 de març de 2023 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb el Sr. Bernat Rodríguez, de la Unitat de Selecció i Onboarding, mitjançant el correu brodriguez@tmb.cat

Proves avaluatives

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (corporatiu i/o personal) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds. S'adjunta un calendari estimat de les diferents fases de proves al final de l'avís.

El resultat d'aquest concurs-oposició, es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb el nom de la persona seleccionada, amb finalitat informativa i en aplicació de la normativa vigent.

Les persones que ocupin les places passaran a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova de **1 mes** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, seran confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornaran a la seva categoria o nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

Les places de reserva tenen vigència d'un any des de la data de publicació de l'avís de nomenament.

El que es fa públic per a general coneixement i als efectes oportuns.

La Directora de la Direcció de Serveis
Corporatius

El Director de l'Àrea d'Organització i
Persones

Barcelona, 03 de març de 2023

Calendari estimat fases de proves

1. **Fase 1:** anàlisi de candidatures
Entre els dies 20 i el 24 de març de 2023
2. **Fase 2:** avaluació competencial
Entre els dies 27 de març i el 14 d'abril de 2023
3. **Fase 5:** avaluació psicofísica.
Entre els dies 11 i el 21 d'abril de 2023
4. **Publicació de resultats:**
Abans del 28 d'abril de 2023

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis. Qualsevol canvi es notificaria a les persones participants en el procés de selecció amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.