

A tot el personal

**Avís número 54-88/22**

**Assumpte:**

**Convocatòria de promoció interna per a la cobertura, amb caràcter temporal, de 6 places + 42 reserves d'Agent Promotor T-Mobilitat, amb categoria Agent Promotor T-Mobilitat, per a la unitat d'Informació i Atenció als Clients/es, dins de l'àrea de Clients.**

La **missió** del lloc de treball és la de satisfer i donar resposta/solució a les demandes d'informació i als problemes dels clients de TMB relacionats amb la T-Mobilitat, mitjançant l'atenció personalitzada.

Les **funcions** del lloc 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 l'atenció presencial 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.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenició de Riscos Laborals), i Qualitat i Medi Ambient que hi puguin 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 puguin indicar les diferents Direccions d'Àrea, que sigui necessària pel servei a prestar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell i àmbit similar

### Condicions ofertes

- Categoria: Atenció al Client en CIAC
- Jornada: completa
- Contractació: temporal, màxim 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, S.A., Transports de Barcelona, S.A. o 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 FPII/CFGS, preferentment en branques administratives, comercials, màrqueting, i comunicació.
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.
5. Dominar les eines ofimàtiques del paquet office, així com disposar de coneixement i experiència en altres aplicacions específiques i eines digitals (web, apps, xxss, etc.).
6. Es valorarà:
  - Disposar de formació específica en Turisme, Relacions Públiques o similars.
  - Domini de l'anglès, tant parlat com escrit.

### Característiques personals

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

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

Altres característiques:

- Autonomia en la gestió diària.
- Dinamisme.
- Elevada motivació.
- Predisposició.
- Habilitats i competències digitals.

### Fases del concurs-oposició

El procés constarà de les següents fases, que es podrien compactar i/o canviar d'ordre per necessitats del procés:

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 el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment center, entrevista personal, etc.). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades a cadascuna de les proves. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
3. **Avaluació psicofísica.** S'avaluarà, mitjançant un reconeixement mèdic, si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes 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. 9798** mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

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

- 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 **27 d'octubre de 2022 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Montserrat Escudero, de la Unitat de Selecció, mitjançant el correu [mescudero@tmb.cat](mailto:mescudero@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 els noms de les persones seleccionades, amb finalitat informativa i en aplicació de la normativa vigent.

Les persones que ocupin la plaça passaran a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova d'**1 mes** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova els fos favorable, continuaran 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 tindran vigència d'un any.

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, 18 d'octubre de 2022.

## Calendari estimat fases de proves

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 28 d'octubre i el 8 de novembre de 2022.

2ª fase de proves: assessment center i/o entrevistes.

Entre el 4 i el 22 de novembre de 2022.

3ª fase de proves: avaluació psicofísica.

Entre el 8 i el 28 de novembre de 2022.

Publicació de resultats: abans del 5 de desembre de 2022.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis, qualsevol canvi es notificaria als candidats participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.