

# AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT PER TREBALLAR DURANT L'ESTIU DE 2020 ref. 9600

L'actual oferta té com a objectiu la cobertura de diverses vacants d'AAC amb motiu de les vacances d'estiu del personal de l'Operació de Metro.

La seva missió principal consistirà a desenvolupar el conjunt de tasques que possibilitin una atenció integral als clients externs i una prestació del servei òptima, duent a terme totes les funcions següents (el lloc de treball és polivalent):

## FUNCIONS:

- **Conduir i maniobrar els trens** : inclou totes les funcions que es deriven de l'atenció de la circulació als trens, l'embarcament i el desembarcament dels clients, etc.) d'acord amb els estàndards de confortabilitat.
- **Oferir atenció al client**: proporcionar informació personalitzada, col·laborar en la resolució eficaç i qualitativa de possibles problemes i canalitzar les queixes i els suggeriments.
- **Verificar la funcionalitat correcta dels equips i les instal·lacions** de la xarxa, identificar amb antelació les possibles anomalies i dur a terme les actuacions de restitució.
- **Suport a la venda automàtica**: bescanviar títols de transport, assessorar els clients de les opcions més adients a les seves necessitats de mobilitat i oferir informació d'interconnectivitat de xarxes.

## REQUERIMENTS:

- **Edat mínima**: 18 anys
- **Formació acadèmica mínima**: titulació oficial homologada finalitzada de CFGS/ FP II o bé estar cursant un Grau universitari en l'actualitat (es demanarà l'acreditació oficial).
- Comprensió i expressió correcta en **català i castellà**. Es valorarà el coneixement d'altres llengües, especialment de l'anglès.
- **Disponibilitat i flexibilitat horària**, tant per dur a terme la formació com per prestar el servei.
- **Competències personals**:
  - Control i estabilitat emocional.
  - Sensibilitat cap a la identificació i la resolució o la canalització de demandes del conjunt de clients.
  - Capacitat i habilitat d'interrelació i comunicació social adaptada a situacions diferents.
  - Orientació i experiència manifestes i contrastades en tasques d'atenció al client.
  - Orientació cap a la millora constant.
  - Capacitat d'adaptabilitat i versatilitat.

## S'OFEREIX:

- **Tipus de contracte**: contractació temporal.
- **Data efectiva d'incorporació**: les persones candidates que superin el procés de selecció hauran de participar, durant els mesos de març, abril, maig o juny, amb àmplia disponibilitat horària (tot el dia, entre les 4.30 i les 2.50h), en el curs de formació obligatori previ a l'inici del contracte laboral. Aquest curs estarà regulat i remunerat mitjançant un contracte formatiu. La superació d'aquest curs de formació i del seu examen serà condició sine qua non per a treballar d'AAC a Metro. Una vegada superada aquesta darrera fase, el període efectiu de treball està previst de l'1 de juliol fins a l'1 d'octubre.

- **Prestació de servei:** Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA ofereix un servei de mobilitat ciutadana que cobreix els 365 dies de l'any, motiu pel qual les jornades de treball a cobrir comprenen qualsevol dia de la setmana, incloent caps de setmana i festius oficials (amb els descansos legals corresponents). Totes les persones que s'incorporin treballaran qualsevol dia de la setmana segons els torns assignats per la companyia, per la qual cosa han de disposar d'àmplia disponibilitat horària i mitjans de transport autònoms.  
És requisit imprescindible anar uniformat/da segons el vestuari que proporciona l'empresa.
- **Jornada de treball:** com a mínim al 75% de la jornada. L'horari de treball estarà distribuït en torns de matí, tarda i nit amb les següents amplituds horàries:
  1. De dilluns a dijous, diumenges i festius de 04:30 h. a 00:50 h.
  2. Divendres i vigílies de 04:30 h. a 02:50 h.
  3. Dissabtes i jornades Non Stop de 04:30 h. a 05:00 h.
- **Retribució:** segons conveni. Per a jornada al 75% és de 22.625,78€ bruts anuals. A aquest import s'haurien de sumar els conceptes retributius propis de l'activitat, que poden variar en funció del torn, els festius treballats, polivalència, etc.

### **PROCÉS SELECTIU:**

Totes les fases del procés són selectives i d'imprescindible superació:

- 1a. Avaluació aptitudinal:** proves psicotècniques.
- 2a. Avaluació aptitudinal:** dinàmiques de grup.
- 3a. Avaluació actitudinal:** entrevistes personals.
- 4a. Avaluació mèdica:** comprovació de les condicions psicofísiques necessàries per a complir les exigències pròpies del lloc de treball (accés a vies, evacuació de túnels, pujar i baixar escales, etc.).
- 5a. Cours de formació** previ a la incorporació: aprox. un mes i mig.
- 6a. Examen** de reglament: s'ha d'aprovar obligatòriament per exercir el lloc de treball.
- 7a. Incorporació** i prestació de servei efectiva: 01/07/2020 al 01/10/2020.

Les persones interessades han d'enviar la seva candidatura mitjançant el web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres> ) fins al dia 7 de gener de 2020 a les 23:59h.

Les persones preseleccionades seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic.

**Totes les candidatures que no rebin notificació en un termini de 40 dies (un cop finalitzat el termini de recepció de candidatures), es consideren no preseleccionades.**

Barcelona, 18 de desembre de 2019.