

A tot el personal

Avís número 3-5 /22

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura d'1 plaça d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà, amb categoria professional d'Atenció al Client en CIAC, per a la unitat d'Informació i Atenció al Ciutadà.

La **missió** del lloc de treball és la de satisfer i donar resposta/solució a les demandes d'informació i els problemes dels clients de TMB i de la ciutadania en general, relacionats amb la utilització dels nostres serveis en les xarxes de Metro i Bus. Així mateix té una component comercial, enfocada a incrementar la xifra d'ingressos de la Companya.

Les **funcions** del lloc de treball són, entre d'altres, les següents:

- Atenció personalitzada al ciutadà: informació i atenció als clients, gestió de reclamacions, cobrament de multes, gestió de troballes i de títols de transport retirats i/o bescanvis.
- Gestió comercial: venda de títols específics (Títols socials, Hola BCN, Bus Turístic, etc.), merchandising i d'altres.
- Comunicació, promoció i imatge: informació i entrega del material de comunicació (fulletons, mapes, guies...), així com la gestió efectiva de les campanyes de promoció i imatge de TMB.
- Gestió interna: participació en la certificació ISO 9001, gestió de l'estoc de títols, de factures i del material del centre a nivell logístic.
- Obertura i tancament dels CIACs: obertura i tancament dels elements del centre per al seu funcionament, així com la liquidació de la recaptació diària.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels protocols de PRL (Prevenió de Riscos Laborals) 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.

Condicions ofertades

- Categoria: Atenció al Client en CIAC
- Horari: torn de matí o de tarda.
- Centres: Centres d'Atenció al Ciutadà TMB.

Les vacants que s'ofereixen tenen caràcter temporal i/o indefinit, sens perjudici de l'eventual reconeixement de les 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, Transports de Barcelona, S.A o Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A.
2. Disposar de titulació, finalitzada i homologada, mínima de FPII/CFGS, preferentment en branques d'atenció al client. Es valorarà disposar de formació específica en turisme, RRPP i similars.
3. Disposar d'experiència professional interna i/o externa en atenció al client. Es valorarà disposar d'experiència específica en oficines de turisme, atenció d'incidències i reclamacions i d'altres similars.
4. Dominar el català i el castellà.
5. Disposar com a mínim de nivell conversacional mig i de nivell bàsic en comunicació escrita en anglès. Es valorarà el coneixement d'altres llengües.
6. Dominar les eines ofimàtiques (Word, Excel, Power Point...). Es valorarà el coneixement d'altres aplicacions específiques.
7. Es valorarà disposar de coneixements i experiència en eines digitals (web, xxss, apps,...).

Característiques personals

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

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat i autocontrol.
- 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.

Altres:

- Predisposició, integritat i responsabilitat.
- Dinamisme i versatilitat.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.

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 els candidats reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits existents.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics. Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mínima del 50% de la màxima puntuació possible a cadascuna de les proves.
3. **Avaluació aptitudinal i actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment centre, prova/cas pràctic i/o entrevista per competències, etc.). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible a cadascuna de les proves. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica.**

Presentació de candidatures

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència núm. **9743** 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 **10 de febrer 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.

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 **6 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova els 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.

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

El Director de l'Àrea de Clients

El Director de l'Àrea d'Organització i
Persones

Barcelona, 1 de febrer de 2022.

Temari prova teòric-pràctica Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà

- Coneixement general de la xarxa de transport públic: xarxa de metro, xarxa de bus de TMB (inclosa la nova xarxa de bus) i altres operadors.

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/metro/linies>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/autobusos/linies>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/bus-a-demanda>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/altres-transport-tmb>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/altres-operadors>

- Reglaments generals d'ús del metro i autobusos.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari>

- Títols de transport del sistema tarifari integrat.

<https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona>

- Títols de transport propis de TMB.

<https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona>

- Web TMB (informació de servei i atenció).

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>

- TMB App.



<https://www.tmb.cat/ca/jotmbe>

Calendari estimat fases de proves

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES
Entre l'11 i el 14 de febrer del 2022.
2. 1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.
Entre el 15 de febrer i el 4 de març del 2022.
3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i actitudinal.
Entre el 21 de febrer i el 18 de març del 2022.
4. 3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.
Entre el 23 de febrer i el 25 de març del 2022.
5. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:
Abans del 8 d'abril del 2022.

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