

AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT PER A TREBALLAR DURANT L'ESTIU 2016

La seva missió principal consistirà en desenvolupar un conjunt de tasques que possibilitin una atenció integral al client/a extern/a i l'òptima prestació del servei.

FUNCIONS:

- Atendre la circulació dels trens (inclou la seva conducció i maniobrabilitat, embarcament i desembarcament dels clients/es...) d'acord amb els estàndards de confortabilitat.
- Atenció al client/a (oferir informació personalitzada, col·laborar en la resolució eficaç i qualitativa de possibles problemes, canalitzar-ne les queixes i els suggeriments).
- Verificació de la correcta funcionalitat dels equips i instal·lacions de la xarxa, identificació precoç de possibles disfuncionalitats i actuacions de restitució.
- Venda – bescanvis de títols de transport, assessorar els/les clients/es dels més adients a les seves necessitats de mobilitat, oferir informació d'interconnectivitat de xarxes.

REQUERIMENTS:

- Edat mínima: 18 anys.
- Formació acadèmica mínima: titulació oficial homologada mínim de Cicle Formatiu Grau Mig, FPI o Batxillerat (es demanarà acreditació oficial).
- Correcta comprensió i expressió en castellà i català. Es valorarà el coneixement d'altres llengües, especialment d'anglès.
- Disponibilitat i flexibilitat horària, tant per a realitzar la formació com per a la prestació del servei.
- Competències personals:
 - Control i estabilitat emocional.
 - Sensibilitat cap a la identificació i resolució/canalització de demandes del conjunt de clients/es.
 - Capacitat i habilitat d'interrelació i comunicació social adaptada a diferents situacions.
 - Manifesta i contrastada orientació i experiència en tasques d'atenció a clients/es.
 - Orientació cap a la millora constant.
 - Capacitat d'adaptabilitat i versatilitat.

S'OFEREIX:

Cobertura durant el període estival (juliol, agost i setembre). Contractació al 75% de la jornada.

Les persones interessades hauran d'enviar la seva candidatura a través de la web de TMB: <http://tmb.grupcief.com/> fins el dia **18 de març de 2016 a les 12h.**

Només es preseleccionarà a les primeres 1000 persones inscrites que compleixin amb el requeriments d'edat i formació acadèmica. Les persones preseleccionades seran informades per a fer les proves mitjançant correu electrònic.

Totes aquelles candidatures que no rebin notificació en un termini de 30 dies (un cop acabat el termini de recepció de candidatures), es consideren no preseleccionades.

Barcelona, 16 de març de 2016.