

A tot el personal

Avís número 63-88/23

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 1 plaça de Responsable dels Serveis de Contact Center, amb categoria Tècnic Agregat E, dins del Servei d'Informació i Atenció a Clients de l'Àrea de Clients i Clientes de TMB.

La **missió** del lloc de treball és la de garantir la satisfacció del client de Bus, Metro i Transports turístics en matèria d'atenció al client remota, tot seguint l'estratègia de la companyia i de l'Àrea a la qual pertany, coordinant els àmbits i equips relacionats que en formen part, assegurant que les polítiques d'atenció establertes, els indicadors de canals i les respostes a clients donades, són correctes, coherents, i homogènies, i coordinar la seva evolució a les noves tecnologies i tendències del sector.

Les principals **funcions** d'aquest lloc, entre d'altres, són les següents:

- Responsable de la gestió integral del servei de contact center i els seus canals (servei de telefonia, GMB, Tripadvisor, reviews apps, formularis, emails...) per a client resident i no resident, definint l'estructura, funcions i tasques del servei telefònic per a residents i turistes, dins l'àmbit de l'atenció al client.
- Responsable de l'evolució del contact center, adaptant-lo als nous requeriments dels nous serveis i eines (bus a demanda, T-mobilitat...), en coordinació amb els equips d'atenció
- Responsable dels processos, evolucions i millores de les eines del contact (voicebot, aircall, MasVz, zendesk...) amb l'objectiu d'agilitzar i millorar l'eficiència de l'activitat, tant en processos externs de cara a client, com en els processos interns cap a altres àrees de TMB.
- Responsable de garantir la implementació de nous projectes, eines, sistemes i mesures en sintonia amb l'estratègia de la companyia & les Polítiques d'Informació i
- Responsable de la definició de plans d'actuació i contingències derivades del servei nominal i les incidències sobrevingudes.

- Responsable de la formació del personal al seu càrrec i el personal del contact center.
- Control de l'operació (temps de resposta, número de tiquets, agents actiu, torns, qualitat de l'atenció...) per a aplicar canvis o mesures correctives si s'escau.
- Responsable de les observacions, no conformitats, enquestes de satisfacció, kpi's, procediments... del servei en auditories, operació del dia a dia... vetllant pel bon funcionament i compliment dels indicadors de qualitat corresponents.
- Coordinació global externa amb departaments, organismes, i institucions implicades (ATM, Ajuntaments..), i internament amb l'organització (Àrees operatives, departaments d'atenció, Tecnologia...), tot mesurant l'impacte de les diferents mesures a aplicar al contact.
- Organització de reunions periòdiques amb el Contact, per transmetre els objectius, canvis, nous procediments, i en general els assumptes de rellevància per l'operació.
- Seguiment del pressupost, les sa's, la licitació, la facturació del sistema.
- Potenciar l'eficiència en el funcionament del contact (equip, organització, noves eines en tendència al sector...)
- Detecció de necessitats de formació, formació directe al personal (supervisors, coordinadors, operadors...) i control del seu correcte rendiment

CONDICIONS OFERTES:

- Categoria/Grup: Tècnic Agregat E
- Jornada: completa.
- Horari: Euro.

La vacant que s'ofereix té 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, de Transports de Barcelona, S.A o de Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A.
2. Disposar de titulació finalitzada i homologada FPII/CFGS en branques administratives, comercials, de màrqueting o comunicació, o bé disposar d'un grau universitari finalitzat i homologat; preferentment en les branques de màrqueting, RRPP o comunicació.
3. Experiència professional contrastada en l'àmbit de l'Atenció al client mínima de 2 anys (interna o externa a TMB) fins al període de recepció de candidatures.
4. Domini del català i del castellà parlat i escrit. Coneixements mínims d'anglès a nivell B1 (es realitzarà una prova per a determinar aquest nivell).
5. Domini d'eines ofimàtiques del paquet office, així com disposar de coneixement i experiència en altres aplicacions específiques (zendesk, aircall, SAP, CRM...)

CARACTERÍSTIQUES PERSONALS

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

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat, autocontrol, organització del propi temps.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió de recursos: gestió de conflictes, presa de decisions.
- Lideratge: delegació eficaç, desenvolupament i formació de col·laboradors i motivació i reconeixement

Altres:

- Autonomia en la gestió diària.
- Dinamisme i polivalència/ versatilitat.
- Elevada motivació i predisposició
- Responsabilitat
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització
- Facilitat per al treball amb dades i eines informàtiques, així com gust i adaptació envers les noves tecnologies i projectes

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 aptitudinal**: Realització de proves psicotècniques, de personalitat i d'anglès. Passaran a la següent fase les 30 millors puntuacions de la prova psicotècnica; sempre i quan tinguin una puntuació mínima de 5 al bloc psicotècnic i obtinguin un nivell mínim de B1 a la prova de coneixements d'anglès.
3. **Avaluació competencial**:
 - 3.1) **Assessment center**: Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves (tenint en compte el temari adjunt) per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball, (assessment centre, prova/cas pràctic, etc.). Per superar aquesta subfase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades.
 - 3.2) **Entrevista personal per competències**: Les persones que superin la subfase 3.1. realitzaran una entrevista personal per competències per tal de determinar el seu grau d'ajust a la posició demanada. Serà escollida aquella persona amb major puntuació.
4. **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. 9908** 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 **29 de setembre de 2023 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb el Sergio Romartínez, de la Unitat de Selecció i Onboarding, mitjançant el correu sromartinez@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.

La persona que ocupi la plaça passarà 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, serà confirmada en el càrrec. En cas contrari, tornarà 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.

La Directora de la Direcció de Serveis
Corporatius

El Director de l'Àrea d'Organització i
Persones

Barcelona, 19 de setembre de 2023

Transports
Metropolitans
de Barcelona



Temari Responsable de Contact Center

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

Carrer 60, 21-23 Sector A / Polígon Industrial Zona Franca / 08040 Barcelona
T +34 932 987 000 / F +34 932 987 300 / info@tmb.cat / www.tmb.cat

Transports de Barcelona SA. Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona full núm. 16.610, foli 191, tom 1.494, llibre 933. C.I.F. A08016081.Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA. Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, llibre de Societats, tom 146, foli 167, full 14.201. C.I.F. A08005795.

CALENDARI ESTIMAT DEL PERÍODE DE PROVES

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 2 i el 6 de octubre de 2023.

2ª fase de proves: prova de personalitat, proves psicotècniques i prova d'idiomes.

Entre el 9 i el 20 d'octubre de 2023.

3ª fase de proves:

3.1) Assessment center.

Entre el 25 i el 8 de novembre de 2023.

3.2) Entrevistes

Entre el 13 i el 17 de novembre de 2023

4ª fase de proves:

Avaluació psicofísica

20 i el 24 de novembre

Publicació de resultats:

Abans del 13 de desembre de 2023.

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.