

Es comunica l'inici del procés de selecció per cobrir **vacants temporals** a l'Àrea d'Operacions de Metro:

OPERADOR/A D'INFORMACIÓ, COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT, PER A LA UNITAT D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ A LA XARXA DE METRO DINS DE LA DIRECCIÓ D'OPERACIONS DE METRO. - Ref. 96510

Les places es distribuïran en els diferents torns existents a la unitat segons les condicions laborals vigents i les necessitats actuals.

MISSIÓ:

La missió principal del lloc que s'ha de cobrir consisteix a fer, mitjançant els diferents sistemes de comunicacions (megafonia, interfonia, cartells dinàmics, etc.), les accions oportunes per garantir l'òptima informació, comunicació, atenció i ajuda al client.

FUNCIONS PRINCIPALS:

Entre d'altres, desenvoluparà les **funcions** següents:

- Rebre i respondre consultes dels clients a través dels canals informatius (interfonia, etc.) sobre temes relacionats amb l'ús de la xarxa (mobilitat, sistema tarifari, incidències, entorn de les estacions, etc.).
- Editar i emetre informació a través de la megafonia, els cartells d'informació al passatge, els teleindicadors i la resta de canals sobre incidències del servei, alternatives de mobilitat, missatges institucionals o educatius, incidències a d'altres operadors, etc.
- Comunicar-se amb la resta d'operadors del Centre de Control de Metro (CCM), personal de l'operació i de manteniment en cas de detecció d'incidències, per conèixer-ne l'evolució i el compliment de l'oferta programada.
- Dur a terme les accions reglamentades sobre els telecomandaments per solucionar les incidències que puguin aparèixer.
- Fer operacions d'inspecció i de manteniment de primer nivell cap als equips i les aplicacions assignades al seu lloc.

REQUERIMENTS:

- Comptar amb **titulació oficial homologada i finalitzada de, com a mínim, FPII/CFGS, en branques de comunicació, turisme, administració, màrqueting, informàtica i comunicacions, imatge i so.** Es demanarà l'acreditació oficial de la titulació.
- Es valorarà disposar d'una titulació oficial homologada i finalitzada de llicenciatura/grau/diplomatura/engineyeria dins de les mateixes branques esmentades.
- Domini del **català i castellà.**
- Disposar d'un **nivell alt d'anglès amb fluïdesa oral.** (Mínim nivell First Certificate)
- Es valorarà el coneixement d'altres llengües.

- Es valorarà disposar de coneixements sobre:
 - a. La xarxa de Metro (línies, estacions, enllaços amb altres operadors, punts d'interès, etc.).
 - b. El sistema tarifari integrat (títols, tarifes, zones, etc.).
 - c. El reglament de viatgers de Metro.
- Es valorarà disposar d'experiència en tasques similars.

CARACTERÍSTIQUES PERSONALS:

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

Altres:

- Rapidesa en la resolució d'imprevistos i incidències.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Disponibilitat d'adaptar-se a les necessitats del servei.
- Tècniques comunicatives.

S'OFEREIX:

- Tipus de contracte: temporal per treballar durant l'estiu (juliol-agost-setembre) i disponibilitat per fer la formació al juny.
- Jornada: 75%
- Categoria : Locutor

Transports
Metropolitans
de Barcelona

LES PERSONES INTERESSADES han d'enviar la seva candidatura mitjançant el web de TMB (www.tmb.cat), apartat "**Treballa amb nosaltres**", oferta "**OPERADOR/A D'INFORMACIÓ, COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT AL CCM, AMB CATEGORIA DE LOCUTOR - Ref. 96510**", adjuntant-hi el **CV actualitzat** amb una fotografia recent. El termini màxim per fer-ho és **fins a les 23.59 h del dia 24 de maig del 2020**.

Al CV, cal especificar clarament les dades següents: nom i cognoms, telèfons de contacte, adreça electrònica, adreça postal, DNI, data de naixement i titulacions acadèmiques finalitzades.

Cal incloure-hi, també, un detall exhaustiu de l'experiència laboral aportada (empreses on s'ha treballat, la durada en cadascuna d'aquestes i les tasques concretes desenvolupades). NO S'ACCEPTARÀ CAP CANDIDATURA QUE NO APORTI TOTES LES DADES ESMENTADES.

Es farà una preselecció de les candidatures segons els criteris de formació i l'experiència laboral. Les persones preseleccionades seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic.

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

Barcelona, 20 de maig del 2020.