



Transports Metropolitans
de Barcelona

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA
Transports de Barcelona, S.A

Avís número 11 - 12 / 20
A TOT EL PERSONAL

CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER A LA COBERTURA DE 17 PLACES D'AGENT DE CENTRE D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ, AMB CATEGORIA 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 principals **funcions** d'aquest lloc, entre d'altres, són 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.

La vacant que s'oferta té caràcter temporal i a temps complet, sens perjudici de l'eventual reconeixement de 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 administratives o comercials. Es valorarà disposar de formació específica en turisme, RRPP o similars.
3. Dominar el català i el castellà.
4. Disposar com a mínim de nivell conversacional mig i de nivell bàsic en comunicació escrita en anglès. Es valorarà el coneixement d'altres llengües.
5. Dominar les eines ofimàtiques (Word, Excel...). Es valorarà el coneixement d'altres aplicacions específiques.
6. Disposar d'experiència professional en atenció al client. Es valorarà disposar d'experiència específica en oficines de turisme, atenció d'incidències i reclamacions i d'altres similars.
7. Es valoraran coneixements i experiència en eines digitals (web, xxss, apps,...)

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 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 PROCÉS DE CONCURS

El procés constarà de les següents fases selectives:

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 exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòrico-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i de coneixements teòrico- pràctics, **segons el temari que es relaciona a continuació d'aquest avís.**
3. **Avaluació actitudinal.** Els que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals (assessment center, entrevista personal, etc....)
4. **Avaluació psicofísica.**

PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae (Ref.9607) mitjançant l'opció d'inscripció a través de la intranet o clicant [AQUÍ](#).

Al CV hauran de constar les següents dades:

- **Nom i número d'empleat/da**
- **Categoria, centre i horari de treball**
- **Telèfons de contacte**
- **Correu electrònic de contacte**
- **Estudis**
- **Experiència laboral amb dates i funcions**

La recepció de candidatures serà fins el proper dia **14 de febrer del 2020 (inclòs)**.


Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Montse Filgueira, del departament de Selecció, Formació i Avaluació, a través del telèfon 93.2987217 (87217).

PROVES AVALUATIVES

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (personal i/o corporatiu) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.

Així mateix, s'adjunta el calendari previst de les proves que figura a continuació del temari.

El resultat d'aquest concurs-oposició, es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb el nom de la persona seleccionada, amb fins informatius 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 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
MÀRQUETING

EL DIRECTOR DE L'ÀREA D'ORGANITZACIÓ I
PERSONES.

Barcelona, 4 de febrer de 2020

TEMARI

- 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.
- Reglaments generals d'ús del metro i autobusos.
- Títols de transport del sistema tarifari integrat.
- Títols de transport propis de TMB.
- Web TMB (informació de servei i atenció).
- TMB App.
- Domini del català i el castellà.
- Coneixements d'anglès: parlat (nivell mig) i escrit (nivell bàsic).
- Domini d'eines ofimàtiques (Word, Excel...).

CALENDARI

1ª FASE DE PROVES: Proves psicotècniques, de personalitat i proves de coneixements teòrico-pràctics.

Entre el 20 de febrer i el 27 de febrer de 2020.

2ª FASE DE PROVES: Entrevista i/o Assessment i avaluació psicofísica.

Entre el 27 de febrer i el 06 de març de 2020..

PUBLICACIÓ DE RESULTATS:

Abans del 20 de març de 2020.

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.