

A tot el personal

Avís número 08-09/21

Assumpte:

Convocatòria de selecció interna per a la cobertura , amb caràcter temporal, de diverses places per treballar a Atenció, Informació i Experiència Client.

L'Àrea de Màrqueting i Negoci Internacional de TMB requereix de diverses posicions per portar a terme l'atenció directa i informació al client.

Els llocs de treball oferts i les seves funcions són les següents:

(Degut a la diversitat de llocs de treball publicats, és imprescindible que al currículum vitae adjunt a la inscripció especifiquis a quina o quines places presentes la teva candidatura).

Per al projecte T-Mobilitat:

Diverses places d'Agent promotor T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Atendre al client, directa i telefònicament (atenció personalitzada).
- Informar i atendre consultes de clients sobre T-Mobilitat: explicació de productes, títols inclosos, funcionament en validació, costos, avantatges respecte el sistema magnètic, transports i zones incloses, etc.
- Portar a terme el registre de client a la base de dades de TMB: tràmit d'alta del client mitjançant formulari amb dades personals.
- Portar a terme l'emissió T-Mobilitat: accés a eines/sistemes propis de T-Mobilitat per vendre, cobrar, emetre i carregar el títol seleccionat i la nova targeta.
- Informar i explicar sobre el portal del client (l'espai online on el client pot realitzar la major part dels tràmits relacionats): facturació, activació/desactivació del suport, compra/devolució de títols, etc.
- Informar i atendre presencialment: suport a Punts i Quioscos en la recepció de client, organització de les cues i suport en la cita prèvia, informació del producte i resposta a clients sobre dubtes de T-Mobilitat.

Diverses places de reserva d'Operador/a d'informació i atenció digital T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Donar informació sobre T-Mobilitat: redacció, creació, emissió i difusió de continguts T-Mobilitat pels canals digitals (xarxes socials, web, app, xatbot, etc.), mitjançant infografies o missatges sobre les característiques, ús, com i on realitzar alta, canals per resoldre dubtes, etc.
- Atendre als clients sobre T-Mobilitat per resoldre dubtes mitjançant tots els canals digitals disponibles (formularis web i app, xarxes socials com @TMBinfo, Messenger, etc.).
- Resoldre dubtes i consultes relacionats amb el portal del client: explicar l'espai online on el client pot realitzar la major part de tràmits relacionats: facturació, activació/desactivació del suport, compra/devolució de títols, etc., amb assistència, en cas de necessitat.
- Atendre incidències de canals digitals relacionades amb l'operativa de T-Mobilitat: problemes en les compres, càrregues de títols errònies, incidències en el cobrament, etc.

Diverses places gestió backoffice T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Elaborar patrons de resposta, continguts sobre com tramitar queixes complexes i elaborar respostes a queixes de clients rebudes per qualsevol dels canals d'entrada.
- Atendre i resoldre les reclamacions relacionades amb incidències de T-Mobilitat.
- Realitzar el seguiment de les reclamacions en la resposta sobre les quals s'ha sol·licitat informació addicional.

Diverses places de Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Atendre els dubtes dels agents promotors T-mobilitat relatius a les consultes dels clients.
- Organitzar els serveis i els torns de treball del personal assignat a atenció telefònica.
- Elaborar informes d'indicadors i seguiment de canal.
- Coordinar amb la resta de canals (digital i presencial) per a la generació de missatges, derivació de clients, etc.

Per als Punts TMB:

Diverses places d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Atendre i informar als clients: recepció de reclamacions, cobrament de multes, gestió de troballes i de títols de transport retirats i/o bescanvis.
- Portar a terme la gestió comercial: venda de títols específics (Títols socials, Hola BCN!, Bus Turístic, etc.), merchandising i d'altres.
- Realitzar tasques de comunicació, promoció i imatge: informació i entrega del material de comunicació (fulletons, mapes, guies, etc.), així com la gestió efectiva de les campanyes de promoció i imatge de TMB.
- Portar a terme la gestió interna: participació en la certificació ISO 9001, gestió de l'estoc de títols, de factures i del material del centre a nivell logístic.
- Realitzar l'obertura i tancament dels Punts TMB: obertura i tancament dels elements del centre per al seu funcionament, així com la liquidació de la recaptació diària.

Diverses places d'Operador/a d'informació i atenció digital :

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

- Gestionar diàriament del canal MouTV.
- Redactar i publicar informació de servei pels canals web, xarxes socials, aplicacions mòbils, màrqueting relacional.
- Portar a terme la coordinació de la comunicació en cas de crisi.
- Garantir el desenvolupament del Centre d'Informació Transmet.
- Fer la recepció de les consultes, comentaris, avisos, agraïments, sol·licituds i suggeriments que arriben a l'empresa a través dels diferents canals digitals (xarxes socials, formularis web i xat en línia) i la detecció de consultes i comentaris a través de l'escolta activa de la xarxa.

A més de les funcions específiques descrites, tots els llocs publicats tenen com a funcions:

- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat derivades dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals) i de Qualitat i Medi Ambient 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.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la Prefectura, que sigui necessària per al servei a prestar, i que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell o àmbit similar.

Condicions ofertades

- **Categories i horaris:**
 - Agent promotor T-Mobilitat: agent atenció al client en CIAC / horari de dilluns a diumenge (festius inclosos), en torns de matí i tarda.
 - Operador/a d'informació i atenció digital T-Mobilitat: agent informació i atenció digital / horari de dilluns a divendres, en torns de matí i tarda.
 - Gestió backoffice T-Mobilitat: oficial 1^a administratiu / horari euro.
 - Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat: tècnic agregat B / horari de dilluns a diumenge (festius inclosos), en torns de matí i tarda.
 - Agent de centre d'atenció al ciutadà: agent atenció al client en CIAC / horari de dilluns a diumenge (festius inclosos), en torns de matí i tarda.
 - Operador/a d'informació i atenció digital: agent informació i atenció digital / horari de dilluns a divendres, en torns de matí i tarda.
- **Centres de treball**: centres de l'Àrea de Màrqueting i Negoci Internacional.
- **Tipus de contracte**: temporal (inicialment 4 mesos).

Condicions de participació

1. **Pertànyer a la borsa d'AAC** de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA. **o tenir contracte temporal** amb Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A, amb Transports de Barcelona, S.A o amb Projectes i Serveis de Mobilitat, S.A.
2. Disposar de titulació mínima, finalitzada i homologada, de FPII/CFGS, preferentment en branques administratives, comercials, màrqueting, i comunicació. Es valorarà disposar de formació específica en Turisme, Relacions Públiques o similars.
3. Disposar d'experiència professional en atenció al client i/o disposar d'experiència específica en oficines de turisme, atenció d'incidències i reclamacions i d'altres similars.
4. Dominar català i castellà, tant parlat com escrit. Es valorarà anglès.
5. Dominar les eines ofimàtiques del paquet office. Es valorarà el coneixement i experiència en altres aplicacions específiques i en eines digitals (web, xxss, apps, etc.).

Característiques personals

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

- Habilitats de comunicació, orientació al client i gestió de conflictes.
- Iniciativa i autonomia personal.
- Capacitat d'anàlisi i resolució de problemes.
- Autocontrol i tolerància a la pressió.

Per al lloc de treball de Supervisor/a d'atenció telefònica (a més de les competències anteriorment descrites):

- Lideratge i gestió d'equips de treball.
- Capacitat de planificació i d'organització.

Fases del procés de selecció

El procés constarà de les següents fases selectives:

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.

1. **Avaluació aptitudinal.** Realització d'una prova de tipus psicotècnic, que avaluarà característiques professionals requerides per al desenvolupament de les funcions dels llocs de treball convocats. Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mínima del 40% de la màxima puntuació possible.
2. **Avaluació competencial.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar les seves competències professionals i, per tant, el seu grau d'ajust al lloc de treball. Aquestes proves consistiran en un assessment centre (prova/cas pràctic i entrevista per competències). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
3. **Avaluació psicofísica.**

Presentació de candidatures

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9691**, mitjançant l'opció **d'Inscripció a través de la Intranet antiga o bé clicant [AQUI](#)**.

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da.
- 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.

Al currículum vitae caldrà especificar a quina/quines places es presenta la candidatura.

La recepció de candidatures serà fins el proper dia **1 d'abril del 2021 (inclòs)**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Patricia Edipo, de la Unitat de Selecció, mitjançant el telèfon 677 077 828 o bé en el correu pedipo@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 procés de selecció es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís, amb els noms de les persones seleccionades, 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, depenent del tipus de contracte, de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, es tindrà continuïtat en el càrrec temporal. 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 i Negoci
Internacional

El Director de l'Àrea d'Organització i
Persones

Barcelona, 26 de març de 2021

Calendari estimat de les fases de proves

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES
Entre el 6 i el 12 d'abril del 2021.
2. 1ª FASE DE PROVES: proves psicotècniques.
Entre el 12 i el 16 d'abril del 2021.
3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació competencial.
Entre el 19 i el 30 d'abril del 2021.
4. 3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.
Entre el 3 i el 7 de maig del 2021.
5. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:
Abans del 14 de maig del 2021.

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.