

A tot el personal

Avís número 11-20 / 21

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 3 places més 2 reserves d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà, amb categoria professional Atenció al client en CIAC, per a la Unitat d'Informació i Atenció al Ciutadà de l'Àrea de Màrqueting i Negoci Internacional.

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.
- Horari: torn de matí o de tarda.

- Centres: Centres d'Atenció al Ciutadà TMB.

Les vacants que s'ofereixen tenen 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 mínima, finalitzada i homologada, de FP/II/CFGS, preferentment en branques administratives o comercials. Es valorarà disposar de formació específica en turisme, RRPP o similars.
3. 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.
4. Dominar el català i el castellà.
5. Disposar com a mínim de nivell conversacional mig i de nivell bàsic en comunicació escrita en anglès. Es valorarà el coneixement d'altres llengües.
6. Dominar les eines ofimàtiques (Word, Excel...). Es valorarà el coneixement d'altres aplicacions específiques.
7. Es valoraran coneixements i experiència en eines digitals (web, xxss, apps, etc.)

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 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 i de coneixements teòric-pràctics:** realització de proves de personalitat i/o proves psicotècniques i prova de coneixements teòric-pràctics, segons temari descrit al final d'aquest avís. Per superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mínima del 40% de la màxima puntuació possible en cadascuna de les proves, així com un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en la puntuació total global ponderada del conjunt de proves d'aquesta fase.
3. **Avaluació psicoprofessional:** les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar el seu grau d'ajust al lloc (assessment center, entrevista personal, etc...). Per a 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.
4. **Avaluació psicofísica.**

PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9701** mitjançant l'opció d'inscripció a través de la intranet o clicant [AQUI](#).

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **20 de juny de 2021, inclòs.**

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 (amb dates)**
- **Experiència laboral detallada, fora i dins de TMB (amb dates)**

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Patricia Edipo, de la Unitat de Selecció, a través del telèfon 933286143 o bé el correu electrònic pedipo@tmb.cat

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 els noms de les persones seleccionades, amb fins informatius i en aplicació de la normativa vigent.

Les places seran adjudicades a les persones que presentin el major grau d'ajust al perfil del lloc, passant a exercir provisionalment les noves funcions 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 professional i/o nivell de classificació i lloc de treball de procedència.

Les places de reserva seran adjudicades sota el mateix criteri anterior i amb la vigència d'un any des de la data de publicació de l'avís de nomenament.

OBSERVACIONS

Degut a la situació actual d'excepcionalitat provocada per la Covid-19, s'ha acordat prendre les mesures de protecció necessàries per tal de garantir la salut de totes les persones que prenguin part en el procés (candidates, avaluadores, etc.).

Es per això que es concreten les següents accions/directrius:

1. Realització de les reunions de tribunal d'aquest procés de manera telemàtica (ex. mitjançant Microsoft Teams).
2. Realització de les màximes fases possibles del procés de manera online (psicotècniques/personalitat/teòriques...).
3. En cas de que sigui imprescindible la realització d'alguna prova presencial (ex: prova pràctica) sempre es garantiran les mesures adients que en el moment de la realització de la prova s'estableixin des del Servei de Seguretat i Salut (ex: distància de seguretat, EPI's de protecció...).

Aquestes mesures poden estar subjectes a canvis segons l'evolució de la COVID-19.

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, 11 de juny de 2021

TEMARI PROVA TEÒRICA-PRÀCTICA AGENT DE CENTRE D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

- 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 ESTIMAT DEL PERÍODE DE PROVES

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 21 i el 30 de juny de 2021.

2ª fase de proves: prova de personalitat, proves psicotècniques i prova teòrica-pràctica.

Entre el 1 i el 9 de juliol de 2021.

3ª fase de proves: assessment center i/o entrevistes.

Entre el 12 i el 23 de juliol de 2021.

4ª fase de proves: avaluació psicofísica.

Entre el 26 i el 30 de juliol de 2021.

Publicació de resultats:

Abans del 13 d'agost de 2021.

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.