

Puesto: EDI24-05/1972 JEFATURA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN TIERRA Y A BORDO

Referencia: EDI24-05/1972

Sociedad: Renfe Viajeros S.A (1400)

Dirección: D.A.N. CERCANÍAS Y OSP / G. A. SP. ANADALUCÍA / G. PRESTACIÓN DE SERVICIOS // G.A. SP GALICIA / G. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Residencia: SEVILLA Y A CORUÑA

Número de puestos: 2

PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO PARA CUBRIR UN PUESTO DE ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN:

Dirigido a cualquier trabajador/a del Grupo Renfe que cumpla los requisitos específicos de la convocatoria, perteneciente a Estructura de Apoyo, Mando Intermedio y Cuadro o Personal Operativo.

El plazo de presentación de solicitudes comenzará el día 16/05/2024 y finalizará el 30/05/2024

♦ Funciones principales:

- Proponer en colaboración con su Superior inmediato acciones de servicios al cliente para obtener incremento de viajeros e ingresos cumpliendo los servicios definidos.
- Analizar las actuaciones de servicios al cliente de su ámbito, para asegurar que éstas conduzcan a la consecución de los objetivos establecidos.
- Colaborar con su Superior inmediato en la gestión de los espacios comerciales de su ámbito de actuación, al objeto de seleccionar y elegir aquellas ofertas que se adecuen más a las necesidades y objetivos, desarrollando los planes y acciones de ventas a grupos, con el fin de cumplir los objetivos establecidos y participar en la definición de tarifas.
- Colaborar con su Superior inmediato en la gestión de las acciones de promoción y publicidad de su ámbito.
- Colaborar con su Superior inmediato en el diseño del plan de productos, definiendo los atributos y el posicionamiento de los mismos, al objeto de adecuarlos a las necesidades y demandas del mercado.
- Implantar y coordinar los procedimientos y directrices relativos al servicio de atención al cliente y postventa en su ámbito de actuación
- Analizar y realizar el seguimiento de la demanda de viajeros de su ámbito.
- Velar por el cumplimiento de los servicios prestados en cuanto a calidad percibida y calidad producida, necesarios para la obtención de las Certificaciones de Calidad, promoviendo la mejora continua de los servicios ofertados en el territorio.
- Colaborar en la elaboración de los Planes Alternativos de Transporte, estableciendo medidas en términos de calidad, evitando de mayores afectaciones en el servicio ofertado y en la atención ofrecida al cliente.
- Elaborar el Plan de Servicios al Cliente, promoviendo la formalización de Convenios de colaboración de carácter comercial y/o institucional.
- Realizar análisis de la demanda de productos y estudios de los mercados, y proponer las posibles alternativas asumibles para la satisfacción de los clientes potenciales.
- Planificar y desarrollar políticas de adscripción del personal de intervención y comercial a cuadros de servicio y turnos de trabajo.

♦ Requisitos del puesto:

- Titulación universitaria oficial.
- Acreditar experiencia, de al menos 3 años, en puestos del área Comercial, Ventas o Atención al Cliente.
- Experiencia realizando las siguientes funciones:
 - Gestión y análisis de la actividad comercial.
 - Gestión de la demanda de viajeros.
 - Gestión de acuerdos comerciales.
 - Implantación de procedimientos y directrices relativos al servicio de atención al cliente y postventa.
 - Puesta en marcha de nuevos proyectos comerciales.
- Conocimientos de Aplicación Copérnico y Normativa Comercial aplicable a Renfe Viajeros.
- Coordinación y Gestión de equipos.

♦ Valorable:

- Inglés nivel B2 o superior.
- Usuario avanzado de Ms Office.

♦ Nivel del puesto: Jefe

♦ Contrato de Estructura de Dirección

♦ Presentación de solicitudes

- Los trabajadores interesados deberán solicitar su participación a través del Portal de Empleo Interno del Grupo Renfe, que se encuentra disponible en la sección Convocatorias del Portal Corporativo de Renfe (<https://interesarenfe.es/>)
- Gerencia de Área de Selección, Desarrollo de Carrera Profesional y Mentoring - Tfno. Consultas: 103250-103132-103731-103072. Correo electrónico: seleccioninterna@renfe.es