

**Puesto:** EDI24-10/2153 JEFATURA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN TIERRA

**Referencia:** EDI24-10/2153

**Sociedad:** Renfe Viajeros S.A (1400)

**Dirección:** D.A.N. DE CERCANÍAS Y OSP / D. DE RODALIES DE CATALUNYA / G. PRESTACION DE SERVICIOS

**Residencia:** BARCELONA

**Número de puestos:** 1

#### **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.*

**El plazo de presentación de solicitudes comenzará el día 04/10/2024 y finalizará el 18/10/2024**

#### **♦ 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, que permitan una mayor satisfacción del cliente.
- Analizar y realizar el seguimiento de la demanda de viajeros de su ámbito, que permita mediante el análisis de los datos obtenidos, realizar mejoras en el servicio y conseguir con ello una mayor satisfacción de los clientes.
- 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 comercial a cuadros de servicio y turnos de trabajo.

#### **♦ Requisitos del puesto:**

- Acreditar experiencia, de al menos 3 años, en puestos del área Comercial o Marketing de Viajeros realizando las siguientes funciones:
  - Planificación y desarrollo de políticas de adscripción del personal comercial de estaciones a cuadros de servicios y turnos.
  - Implantación de procedimientos y directrices relativos al servicio de atención al cliente y posventa.
  - Gestión y análisis de la actividad comercial y de la demanda de viajeros.
- Conocimientos de Copérnico y Normativa Comercial aplicable a Renfe Viajeros.

#### **♦ Valorable:**

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

#### **♦ 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://interesa.renfe.es/>).
- Dirección de Selección y Talento - Tfno. Consultas: 103250-103132-103731-103072. Correo electrónico: [seleccioninterna@renfe.es](mailto:seleccioninterna@renfe.es)