

Puesto: EDI25-11/2809 RESPONSABLE PRESTACION DE SERVICIOS

Referencia: EDI25-11/2809

Sociedad: Renfe Viajeros S.A (1400)

Dirección: D.A.N. CERCANÍAS Y OSP / G. AREA SP CENTRO

Residencia: MADRID-PT ATCH.

Número de puestos: 1

PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO PARA CUBRIR PUESTOS 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 o Dirección.

El plazo de presentación de solicitudes comenzará el día 24/11/2025 y finalizará el 08/12/2025

♦ Funciones principales:

- Colaborar en la ejecución de acciones relacionadas con los servicios al cliente, con el propósito de contribuir al aumento de viajeros e ingresos, en línea con los servicios definidos como Obligación de Servicio Público por las autoridades competentes.
- Revisar las actividades vinculadas a la prestación de servicios, con el fin de verificar que se orienten hacia los objetivos establecidos.
- Participar en la identificación y propuesta de ofertas adecuadas a las necesidades y objetivos, así como en la elaboración de planes y acciones de venta dirigidas a grupos, contribuyendo también en la propuesta de tarifas para los Servicios de Obligación de Servicio Público.
- Dar soporte en la planificación y desarrollo de acciones promocionales y publicitarias dentro del ámbito correspondiente, para cumplir con el desarrollo de los objetivos del ámbito.
- Contribuir en la elaboración del plan de productos, aportando ideas sobre atributos y posicionamiento para ajustarlos a las demandas del mercado.
- Implementar procedimientos y directrices relacionados con la atención al cliente y el servicio postventa, dentro del área de actuación que contribuyan a la mejora continua del servicio.
- Supervisar el seguimiento de la demanda de viajeros, aportando información y observaciones relevantes que mejoren, entre otros, la planificación y mejora del servicio programado.
- Colaborar en la revisión y preparación de Convenios y Acuerdos, dentro del marco de actuación definido.

♦ Requisitos del puesto:

- Titulación Oficial Universitaria, preferentemente del ámbito de las CC. Sociales o de las CC. Económicas y Empresariales.
- Acreditar experiencia de, al menos, 3 años en puestos del área Comercial o RRHH, realizando algunas de las siguientes funciones:
 - Gestión y análisis de la actividad comercial, incluyendo atención al cliente, gestión de reclamaciones, etc.
 - Gestión de la demanda de viajeros.
 - Gestión de contratos y/o acuerdos comerciales.
 - Implantación de procedimientos y comunicación de directrices.
 - Puesta en marcha de nuevos proyectos.
 - Gestión de personas y coordinación interdepartamental.
- Conocimientos de la aplicación Copérnico y Normativa Comercial aplicable a Renfe Viajeros.
- Usuario avanzado de Microsoft Office.

♦ Valorable:

- Inglés nivel B2 o superior.
- Formación adicional en experiencia de cliente o experiencia de empleado.

♦ Nivel del puesto: Responsable

♦ Contrato de Estructura de Dirección

♦ Presentación de solicitudes

- Las personas trabajadoras interesadas 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 - Tfno. Consultas: 103250-103132-103731-103072. Correo electrónico: seleccioninterna@renfe.es