

BEZERIA ARDURADUN G/E**TESTUINGURUA**

RATP taldeko adarra den RATP Dev enpresak 15 herrialdeetako hiriko eta hiriarteko garraio sareen ustiapena eta mantentze lanak segurtatzen ditu 100 adar baino gehiagoren bitartez.

Gure 24 000 lankideen profesionaltasunari eta garraio publikoaren arloko mundu mailako lider baten gaitasunei esker, gure adarrek gure bezeroei eta haien sareetako bidaiariei eraginkortasuna, bizkortasuna eta fidagarritasuna dakarzkiete.

Gure garapenaren harira, bezeria arduradun bat bilatzen dugu RD PBA adarrean aritzeko (Ipar Euskal Herria & Aturri), 2024ko irailaren 1etik goiti TXIK-TXAK garraio sarearen ustiapena segurtatuko duelarik.

EGINBEHARRAK:

Merkataritza Arduradunaren ardurapean, bezeroen eskaerak tratatzen ditu urrundik front-office eta back-office jardueren bitartez eta sarrerako eta irteerako deiak kudeatuz.

- Bezeroei harrera egitea eta aholkuak ematea,
- Lineako salmentak kudeatzea eta jarraitzea,
- Eskaera bidezko garraio erreserbak kontuan hartzea eta jarraitzea,
- Bezeroen argibide eskaerei eta eskabideei erantzutea (telefonoz eta lineako inprimakiaren bidez).

Zerbitzuaren etengabeko hobetzean parte hartzen du, zehaztutako eraginkortasun neurgailu desberdinen helburuak lortzeko, bezeroen igurikapenak ahal bezain ongi asetzeko xedez.

Zerbitzuaren prozesuak, harrerako araudia eta enpresaren estrategia errespetatzen ditu, zerbitzu maila gora eskaintzeko asmoz.

ARDURAK ETA JARDUERAK**Bezeroen eskaerak tratatzea (front-office)**

- Bezeroei harrera egitea, argibideak eta aholkuak ematea, frantsesez eta euskaraz
 - Bezeroek eskatzen dituzten argibideak ematea (sarearen egoera, Txik Txak sarearen prezioak, aurkitutako puskak, etab.), komunikazio tresna desberdinen bidez (telefonoz, mezu elektronikoz edo Facebook, Google Business eta abarren bidez).
 - Deiak eskatutako pertsonari edo eskaerari dagokion solaskideari igortzea,
 - Sarrerako deiak sailkatzea honi eskainitako programaren bitartez,
 - Bezeroak urruneko salmenta tresnetara bideratzea: lineako saltegia / Txik Txak aplikazioa.
- Eskabideak kudeatzea
 - Eskabideak aldi oro gordetzea honi eskainitako programan,
 - Eskabideaz arduratzea eta eskabide "arrunt" bati berehala erantzutea,
 - Eskabide bereziak dagozkien zerbitzuei igortzea eta anarteko erantzun bat sortzea,
 - Eskabide bereziei erantzutea dagozkien zerbitzuek jakinarazitako argibideekin,
 - Ereduzko erantzunen liburutegiaren aberastean parte hartzea.
 - Merkataritza-ekintza berezi batzuk eramatea:
 - Kopia,
 - Diru itzultze eskaerak.
- Bezeroen eskabideak zerrendatzea eta goragoko arduradunari igortzea. Bezeroaren ahotsaren animazio dispositiboan parte hartzea.
- Eskaera bidezko garraio zerbitzu desberdinen erreserbak, ezeztatzeak edo ukatzeak tratatzea, frantsesez eta euskaraz,
- Eskaera Bidezko Garraio (EBG) eta Mugikortasun Urriko Pertsonen Garraio (MUPG) zerbitzu desberdinetan, bezeroen izen ematea segurtatzea, interfaze eragilean.

Bezeroen eskaerak tratatzea (back-office)

- Lineako harpidetza salmenten tratamendua eta jarraipena segurtatzea: eskuratzea, tratatzea eta eskaerak sortzea,
- Argibide eskaerei eta eskabideei erantzutea eta jarraipena segurtatzea, IEHMS sindikatuarekin zehaztutako kontratuaren errespetuan,
- Gure bezeroen ohiko arazoak berri ematea, erantzun tekniko zalu bat emateko.
- Sare sozialetan, bezeroen eskaerei/iruzkinei erantzutea.

RATP Dev iragarkia

- Bezeroei argibideak ematea denbora errealean garraio sare desberdinetan (esku utzitako tresnak baliatuz),
 - Zirkulazio-alertak argitaratzea tresna digitaletan lanbide interfazearen bitartez, iragarki ozenak zabaltzea geltokietan eta mezuak idaztea pantaila dinamikoetan,
 - Arazo baten berri emateko afixak eta gainerateko mezuak sortzea.
- Geltokietan, larrialdiko botoia zapatzen duten erabiltzaileen galderei erantzutea,
- Iruzurrak tratatzea eta jarraipena segurtatzea (isunak biltzea),
- “Aurkitutako pusken” jarraipena segurtatzea:
 - Bezeroek galdutako puskei buruzko galderei erantzutea,
 - “Aurkitutako puskei” buruzko argibideak ematea eta jarraipena egiaztatzea,
- Sarean, aldi bateko eskaintza berezietako ekintzetan parte hartzea.

Eginbehar horiek alda daitezke antolaketa behar batzuei edo/eta RATP DEV enpresaren politika estrategiaren bilakaerari erantzuteko.

LANPOSTUAREN BEREZITASUNA

- Lanpostua Baionan kokatua, kontratu mugagabea

IKASKETAK

- Baxoa + 2 urteko ikasketak (GTB motakoa)

ESKATUTAKO ESPERIENTZIA ETA GAITASUNAK

- Harremanetarako eta lankideen arteko komunikaziorako gaitasuna,
- Enpatia eta entzuteko gaitasuna,
- Taldean lanean aritzeko gogoia,
- Microsoft office programak menperatzea,
- Internet menperatzea,
- Idazteko gaitasunak, ortografia maila ona,
- Bizkortasuna eta egokitze gaitasuna,
- Gaitasun anitza, gogo hobekitzaila, proposamenak egiteko indarra,
- Antolaketa gaitasunak eta zorrotasuna.

Eskatutako hizkuntzak: Frantsesa, Euskara. Ingelesa jakitea hobe.

2024ko agorrilaren 1ean hasteko.

Hautagaitzak (motibapen gutuna eta curriculumak) ondoko helbidera igorri behar dira:

recrutement.rdpba@ratpdev.com