

Nom del lloc

Agent de passatge

Altres denominacions: Agent de servei al passatger d'un mitjà de transport

Missió

La missió principal és proporcionar un servei excepcional i professional d'atenció al client o viatger, incloent venda de bitllets, la recepció, la facturació i gestió d'equipatges, el *check in*, la informació relacionada amb el viatge, la gestió d'esperes i retards, l'embarcament, el tancament d'accessos i la gestió de conflictes, seguint les instruccions dictades per la companyia a la qual pertany per a assegurar una experiència positiva durant el seu viatge.

Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Rebre als passatgers en el taulell, oferint informació clara i precisa sobre horaris, tarifes, documentació precisa, disponibilitat de serveis, condicions, i qualsevol altra consulta relacionada amb el viatge.
- Realitzar i gestionar reserves emetent bitllets i factures.
- Verificar la reserva del passatger, gestionar l'assignació de seients i emetre la targeta d'embarcament.
- Rebre i pesar l'equipatge, segons la normativa de la companyia.
- Gestionar les llistes de passatgers i comparar-les amb les del registre
- Anunciar retards o canvis en un trajecte determinat resolvent les inquietuds dels viatgers.

- Coordinar els processos d'embarcament i desembarcament assegurant-se que se seguisquen els procediments de seguretat i normativa Assistir als passatgers en el procés d'embarcament, amb especial atenció als quals tinguen necessitats especials.
- Resoldre qualsevol incidència vinculada a l'equipatge o el vol dels clients.
- Comprovar les necessitats especials per a l'embarcament i lliurar a la tripulació de cabina la informació rellevant respecte als passatgers embarcats.
- Assistir a passatgers en matèria de cancel·lacions gestionant les queixes i reclamacions, i realitzant fins i tot canvis de bitllets d'acord amb la disponibilitat de serveis.
- Brindar assistència especial a passatgers amb necessitats especials, com a xiquets no acompanyats, persones amb discapacitat o passatgers amb requeriments mèdics.

Formació i Experiència

- Educació secundària obligatòria
- Formació en turisme, hostaleria o camps relacionats.
- Domini d'idioma nivell alt (preferentment anglès)
- Formació específica (sol ser a càrrec de l'empresa)
- Experiència en atenció al client, preferiblement en el sector del turisme o transport.

Competències.

- Coneixement sobre les regulacions i normatives del transport i la seguretat aèria (en cas de ser aplicable).
- Habilitats de comunicació efectiva
- Escolta activa i assertivitat a l'hora de comunicar
- Resolució efectiva, ràpida i creativa de problemes
- Gestió de temps i de treballar sota situacions d'estrès
- Capacitat d'organització per a gestionar diversos processos al mateix temps.

- Vocació per l'atenció al client i la satisfacció del passatger
- Pacència i capacitat de mantenir la calma en situacions de tensió
- Gestió de conflictes

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual	X			L'ús de l'ordinador o altres elements electrònics pot fer-se a través de productes de suport.
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.			X	Només es requereix per a arribar al lloc de trabajo.
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, Dempeus: Si, Unes altres: Especifique	X			
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).		X		Per a ajudar en moments puntuals al client amb el seu equipatge.
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguin ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			Es treballa mitjançant entre diversos agents al mateix temps (aerolínies, hotels, empreses, clients...)

INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

EN EL SECTOR TURÍSTIC

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			L'agent de passatge está en continua comunicació amb els agents.
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			Sí per a oferir informació als clients
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.	X			Transaccions econòmiques relacionades amb la gestió turística
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.	X			
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals	X			

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Taulell i escriptori	Ordinador o similar i eines de backoffice. Telèfon

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	Sí	Algun moment de la jornada de treball pot ser en l'exterior
Humitat	Sí	Algun moment de la jornada de treball pot ser en l'exterior
Il·luminació	Sí	Algun moment de la jornada de treball pot ser en l'exterior
Soroll	Sí	Per l'afluència de gent o proximitat de mitjans de transport
Vibracions	Sí	El mitjà de transport pot generar vibracions als voltants, com per exemple un avió
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	Sí	El mitjà de transport pot expulsar grans quantitats de fum

Factor de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors.

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	No	
Altures	No	
Esforços	No	
Mobilitat	Sí	Dins i fora de les instal·lacions
Posició	Sí	Dempeus
Tensió, ansietat, estrès	Sí	En determinades temporades per volum de treball i habitualment per aconseguir el compliment del pla establert
Manipulació	Sí	De documentació, d'equipatges
Horaris - Jornades	Sí	Treball per torns

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Treball en espais interiors	Sí	Dins de les instal·lacions
Treball en espais exteriors	Sí	Fora de les instal·lacions, en acostar-se al mitjà de transport per al qual assisteix
Expressió oral continuada	Sí	S'ha d'interactuar amb diversos agents, tanto presencial com telemàticament

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.