

## Nombre del puesto

# Agente de pasaje

Otras denominaciones: Agente de servicio al pasajero de un medio de transporte

## Misión

La misión principal es proporcionar un servicio excepcional y profesional de atención al cliente o viajero, incluyendo venta de billetes, la recepción, la facturación y gestión de equipajes, el check in, la información relacionada con el viaje, la gestión de esperas y retrasos, el embarque, el cierre de accesos y la gestión de conflictos, siguiendo las instrucciones dictadas por la compañía a la que pertenece para asegurar una experiencia positiva durante su viaje.

## Funciones principales

Es posible que una vez analizadas las capacidades de la persona sólo se le asignen las tareas que puede ejecutar con mayor destreza y autonomía. Entre las principales funciones a asignar se encuentran:

- Recibir a los pasajeros en el mostrador, ofreciendo información clara y precisa sobre horarios, tarifas, documentación precisa, disponibilidad de servicios, condiciones, y cualquier otra consulta relacionada con el viaje.
- Realizar y gestionar reservas emitiendo billetes y facturas.
- Verificar la reserva del pasajero, gestionar la asignación de asientos y emitir la tarjeta de embarque.
- Recibir y pesar el equipaje, según la normativa de la compañía.
- Gestionar las listas de pasajeros y compararlas con las del registro
- Anunciar retrasos o cambios en un trayecto determinado resolviendo las inquietudes de los viajeros.

- Coordinar los procesos de embarque y desembarque asegurándose de que se sigan los procedimientos de seguridad y normativa. Asistir a los pasajeros en el proceso de embarque, con especial atención a los que tengan necesidades especiales.
- Resolver cualquier incidencia vinculada al equipaje o el vuelo de los clientes.
- Chequear las necesidades especiales para el embarque y entregar a la tripulación de cabina la información relevante respecto a los pasajeros embarcados.
- Asistir a pasajeros en materia de cancelaciones gestionando las quejas y reclamaciones, y realizando incluso cambios de billetes de acuerdo con la disponibilidad de servicios.
- Brindar asistencia especial a pasajeros con necesidades especiales, como niños no acompañados, personas con discapacidad o pasajeros con requerimientos médicos.

## Formación y Experiencia

- Educación secundaria obligatoria
- Formación en turismo, hostelería o campos relacionados.
- Dominio de idioma nivel alto (preferentemente inglés)
- Formación específica (suele ser a cargo de la empresa)
- Experiencia en atención al cliente, preferiblemente en el sector del turismo o transporte.

## Competencias.

- Conocimiento sobre las regulaciones y normativas del transporte y la seguridad aérea (en caso de ser aplicable).
- Habilidades de comunicación efectiva
- Escucha activa y asertividad a la hora de comunicar
- Resolución efectiva, rápida y creativa de problemas
- Gestión de tiempos y de trabajar bajo situaciones de estrés
- Capacidad de organización para gestionar varios procesos al mismo tiempo.
- Vocación por la atención al cliente y la satisfacción del pasajero

- Paciencia y capacidad de mantener la calma en situaciones de tensión
- Gestión de conflictos

## Perfil de exigencias

Capacidades que el trabajo requiere de la persona para que ésta pueda desempeñar con eficacia sus tareas.

Niveles: (A) Se requiere, (B) Se requiere ocasionalmente, (C) No se requiere

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Destreza manual	Capacidad para realizar actividades que requieran acciones coordinadas, con precisión y rapidez manual	X			El uso del ordenador u otros elementos electrónicos puede hacerse a través de productos de apoyo.
Desplazamiento	Capacidad para caminar o desplazarse, utilizando o no algún tipo de equipamiento.	X			
Acceso a transporte	Capacidad para acceder (acceso físico) a transporte público o hacer uso de vehículo particular.			X	Sólo se requiere para llegar al puesto de trabajo.
Posición	Capacidad para adoptar o mantener una postura determinada. Sentado: Si, De pie: Si, Otras: Especifique	X			
Fuerza	Capacidad para realizar esfuerzos físicos (ejercicio físico / carga-manipulación de pesos o de objetos de gran volumen).		X		Para ayudar en momentos puntuales al cliente con su equipaje.
Tolerancia	Capacidad para soportar situaciones que puedan ser generadoras de estrés, tensión o fatiga mental.	X			Se trabaja intermediando entre varios agentes al mismo tiempo (aerolíneas, hoteles, empresas, clientes...)
Autonomía personal	Capacidad para actuar con independencia, sin supervisión en actividades relacionadas con el autocuidado y la percepción de riesgos.	X			

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Relaciones interpersonales	Capacidad para iniciar y mantener relaciones con otras personas.	X			El agente de pasaje está en continúa comunicación con los agentes.
Orientación en el entorno	Capacidad para orientarse en el medio donde vive (barrio, ciudad) y utilizar (conocer y usar) el transporte público (metro, autobús).	X			Sí para ofrecer información a los clientes
Manejo de dinero	Capacidad para participar en transacciones económicas básicas.	X			Transacciones económicas relacionadas con la gestión turística
Aprendizaje	Capacidad para adquirir conocimientos para realizar nuevas tareas.	X			
Visión	Capacidad para reconocer o distinguir objetos y colores.	X			
Audición	Capacidad para oír, reconocer o discriminar sonidos.	X			
Comprensión verbal	Capacidad para entender mensajes orales.	X			
Expresión verbal	Capacidad para expresar mensajes orales	X			

## Condiciones de trabajo

Equipo de trabajo utilizado habitualmente, mobiliario, tecnología, herramientas, maquinaria, etc.

Mobiliario utilizado	Tecnología o maquinaria utilizada
Mostrador y escritorio	Ordenador o similar y herramientas de backoffice Teléfono

## Condiciones ambientales del puesto de trabajo

Condiciones especiales del entorno ambiental en relación con los siguientes factores.

Factores ambientales	Sí / No	Observaciones
Temperatura	Sí	Algún momento de la jornada de trabajo puede ser en el exterior
Humedad	Sí	Algún momento de la jornada de trabajo puede ser en el exterior
Iluminación	Sí	Algún momento de la jornada de trabajo puede ser en el exterior
Ruido	Sí	Por la afluencia de gente o cercanía de medios de transporte
Vibraciones	Sí	El medio de transporte puede generar vibraciones en los alrededores, como por ejemplo un avión
Ambiente con condiciones climáticas extremas (polvo, humo, aire acondicionado, etc.)	Sí	El medio de transporte puede expulsar grandes cantidades de humo

## Factores de riesgo

Situaciones de riesgo relacionadas con los siguientes factores

Factores de riesgo	Sí / No	Observaciones
Maquinaria	No	
Alturas	No	
Esfuerzos	No	
Movilidad	Sí	Dentro y fuera de las instalaciones
Posición	Sí	De pie
Tensión, ansiedad, estrés	Sí	En determinadas temporadas por volumen de trabajo y habitualmente por conseguir el cumplimiento del plan establecido
Manipulación	Sí	De documentación, de equipajes
Horarios - Jornadas	Sí	Trabajo por turnos
Trabajo en espacios interiores	Sí	Dentro de las instalaciones
Trabajo en espacios exteriores	Sí	Fuera de las instalaciones, al acercarse al medio de transporte para el cual asiste

Factores de riesgo	Sí / No	Observaciones
Expresión oral continuada	Sí	Se ha de interactuar con varios agentes, tanto presencial como telemáticamente

### Accesibilidad en el puesto de trabajo

Consulte el Anexo II. Recomendaciones para la adaptación del puesto de trabajo.