

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

Ocupación:

IC13- Técnico de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Contenido

Misión

- Realizar las actividades de atención a pasajeros, usuarios y clientes de forma que se garantice el correcto servicio aeroportuario según los estándares previstos.

Funciones principales

- Ejecuta las funciones de control y supervisión de los servicios de asistencia en tierra a pasajeros y usuarios, realizando la función (manual o automatizada), que requiera su correcto funcionamiento.
- Facilita o transmite información directa: Telefónica, megafónica, audiovisual u oral sobre el movimiento de aviones y demás datos que deban conocer los clientes, pasajeros y usuarios.
- Realiza funciones de atención directa a pasajeros, usuarios y clientes del Aeropuerto, facilitando el tránsito por las diferentes zonas del aeropuerto, repartiendo el flujo de pasajeros, y controlando el acceso a zonas restringidas
- Atiende reclamaciones, resolviendo aquellas de resolución inmediata y analizando y canalizando el resto.
- Verifica y controla el estado, funcionamiento y utilización de las instalaciones aeroportuarias, adoptando las medidas necesarias para corregir anomalías, canalizando las incidencias surgidas para su resolución.
- Realiza labores de atención a compañías, touroperadores, servicios auxiliares (taxi, autobuses, etc.) y usuarios, controlando los servicios implicados, recabando, en su caso, información sobre la satisfacción de los mismos.
- Realiza, de manera residual, el manejo de pasarelas y, en su caso, el mantenimiento.
- Efectúa tareas de vigilancia y control del cumplimiento de la normativa establecida en materia operativa en terminales, cursando los correspondientes partes o informes.
- Emplea los medios individuales de extinción (Extintores portátiles, BIE, etc.) cuando las circunstancias lo requieran.
- Colabora en la instrucción práctica tanto de los reciclajes como de las nuevas incorporaciones.
- Controla las asistencias técnicas subcontractadas, asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad y de prevención de riesgos en su área de actividad.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo participando y proponiendo mejoras en su ámbito de actuación.

Medios

- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos propios de su área de actividad.

Contexto

Ubicación organizativa



(*) Cuando aplique.

Interrelaciones

- Pasajeros, usuarios y clientes.
- Asistencias técnicas.

Productos y Servicios

- Pendiente de determinar

Indicadores de desempeño

- Pendiente de determinar

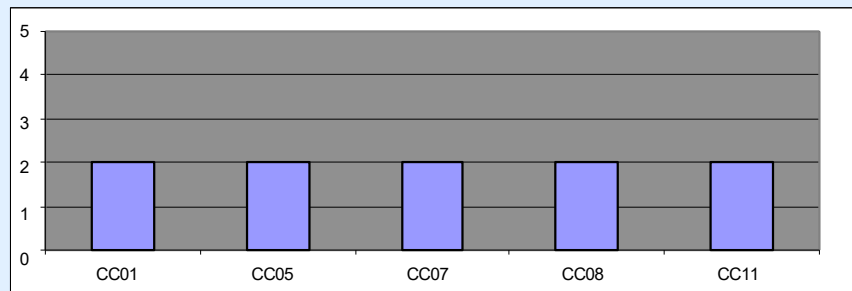
Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

Ocupación: **IC13- Técnico de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes**

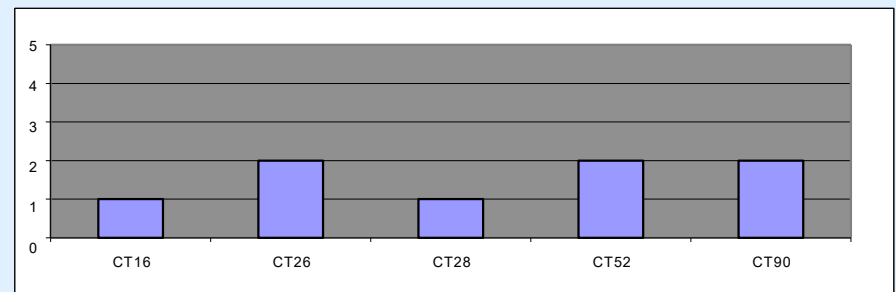
Requisitos

Competencias conductuales		
		Nivel (1-5)
CC01	Capacidad de análisis	2
CC05	Sentido de efectividad	2
CC07	Trabajo en equipo	2
CC08	Comunicación interpersonal	2
CC11	Sensibilidad hacia el cliente	2



Competencias

Competencias técnicas		
		Nivel (1-5)
CT16	Emergencia y contingencia	1
CT26	Gestión de servicios directos al pasajero	2
CT28	Facilitación	1
CT52	Ofimática	2
CT90	Idiomas (Inglés y un 2º idioma: francés o alemán)	2



Otros requisitos

 Permiso de conducción-clase B.