

**Formación AAC,s.
Evolución del servicio al cliente y Consejos de
autoprotección para el empleado**



Estructuración de la formación

- 1.- Demanda del cliente con relación al servicio del empleado**
- 2.- Cambio de rol del AAC.**
- 3. Funciones prioritarias dentro del marco de las circunstancias actuales**
- 4.- Medidas y recomendaciones para garantizar el normal desempeño de sus funciones al AAC**
- 5.- Medidas de autoprotección.**
- 6.- Gestión del conflicto y atención al cliente**
- 7.-Medidas de apoyo.**
- 8.- El fraude.**
- 9.- Conclusiones**

1.- Demanda del cliente con relación al servicio del empleado.

- **Respuesta por parte del empleado siempre que los necesita**
- **Información técnica uso de las distribuidoras y validadoras.**
- **Información red de Metro y otros operadores.**
- **Información de la ciudad.**
- **Ayuda a la Accesibilidad recién llegados y discapacitados.**
- **Ayuda al accidentado**
- **Reconducción pasiva actitudinal
del infractor**



2.-Cambio del rol del AAC

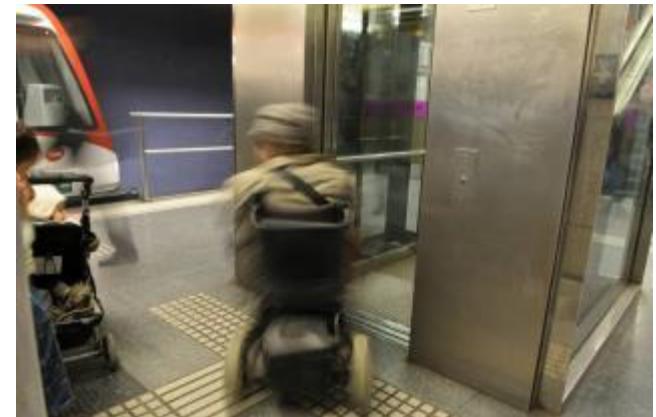
El AAC debe adaptar su rol a las exigencias actuales del cliente.

Para ello se debe optar por:

- Aumentar la accesibilidad del empleado hacia el cliente
- Hacer posible una mayor implicación del empleado ante la resolución del problema de servicio. Mayor visibilidad, presencia y comunicación directa.

3.- Funciones prioritarias dentro del marco de las necesidades actuales

- Mayor implicación en labores de información al cliente general.
- Aumentar el flujo de información cualitativa al CCM en relación con las actitudes incívicas reincidentes y actos delictivos
- Mayor implicación en la reconducción pasiva de conductas contrarias al Reglamento de Viajeros. Siempre preservando lo más importante, tu integridad física
- Potenciar las acciones de ayuda al cliente que lo más necesita:
 - Discapacitados.**
 - Gente mayor.**
 - Recién llegados.**
 - Menores.**
 - Otros**



4.-Medidas y recomendaciones que garanticen el normal desempeño de sus funciones.

- Formación relacionada Medidas de autoprotección.
- Formación relacionada con la Atención al cliente.
- Gestión del conflicto. Medios técnicos y humanos de apoyo hacia el empleado.
- Respuestas ágiles por parte de la estructura ante la problemática diaria del empleado

La seguridad del empleado es prioritaria

5.- Consejos de autoprotección

- **No arriesgues tu integridad física, nadie te lo va a exigir.**
- **Ante cualquier situación que consideres que puede hacer peligrar tu integridad física, entra en la CGE y ponlo en conocimiento del CCM.**
- **Si corriges la actitud de un cliente contraria al Reglamento de Viajeros debes de hacerlo con seguridad en ti mismo (convencido), pero con mucha corrección:**
 - **Nunca a grupos, personas hostiles o bajo al influencia de sustancias psicotrópicas , o bien, con actitudes agresivas.**
 - **Ante cualquier hecho que puedas presenciar relacionado con el punto anterior ponlo en conocimiento del CCM, eso será suficiente.**
 - **Si presencia actitudes delictivas en la estación informa discretamente.**
 - **Siempre que avises al CCM hazlo sin ostentaciones.**

6.- Gestión del conflicto y atención al cliente.

Gestión del conflicto

- **No caer en el insulto o las descalificación, aunque sea como respuesta.**
- **Ante un conflicto evitar respuestas irónicas que puedan causar en el interlocutor reacciones que perjudiquen la situación.**
- **Cuidar los gestos. Evitar brazos en jarra, manos en los bolsillos.**
- **Mantener una distancia prudencial**
- **Dar respuesta al cliente cuando lo necesita ayuda a evitar el conflicto.**



Atención al cliente.

- **Se amable.**
- **Ayuda a las personas que lo necesitan. En los supuestos que no sea posible, avisar al centro que sea competente.**
- **Informar al cliente siempre que lo requiera o cuando te percates que lo necesita.**
- **Mantén siempre una actitud cívica y de servicio.**
- **Trata a los demás como te gustaría que te tratasen a ti o a los tuyos.**



7.- Medidas de apoyo hacia el empleado.

- **Centro de Seguridad y Protección Civil**
- **Personal de seguridad.**
- **Personal de intervención**
- **Recursos externos.**
- **Medios Técnicos.**
- **Apoyo legal y jurídico AJ.**



8.- El fraude.

Total Validaciones 2018.- 407.000.000

Total Intervenciones 2018.- 1.878.000

Total denuncias. 2018- 56.669

Las cifras evidencian el esfuerzo por controlar el fraude

9 Conclusiones.

El AAC debe ser un gestor de servicios dentro del ámbito de las estaciones asignadas.

- Deberá implicarse en la resolución de los problemas, pero siempre precaución y cautela, preservando por encima de todo su integridad física:

Ayuda preferentemente asistencial.

Información cliente en general.

Información coercitiva al cliente que infringe el RRVV.

- Deberá tener un protagonismo mayor ante las necesidades que requiere hoy en día el cliente, pero atendiendo siempre a la premisa más importante de la organización que es su seguridad.

“Nadie te pedirá que pongas en riesgo tu integridad física, tan solo que cumplas con tu obligación de servicio hacia cliente”

Gracias por su atención



Coordinador Seguretat i
Protecció Civil

USPC

coordinadorspc@tmb.cat