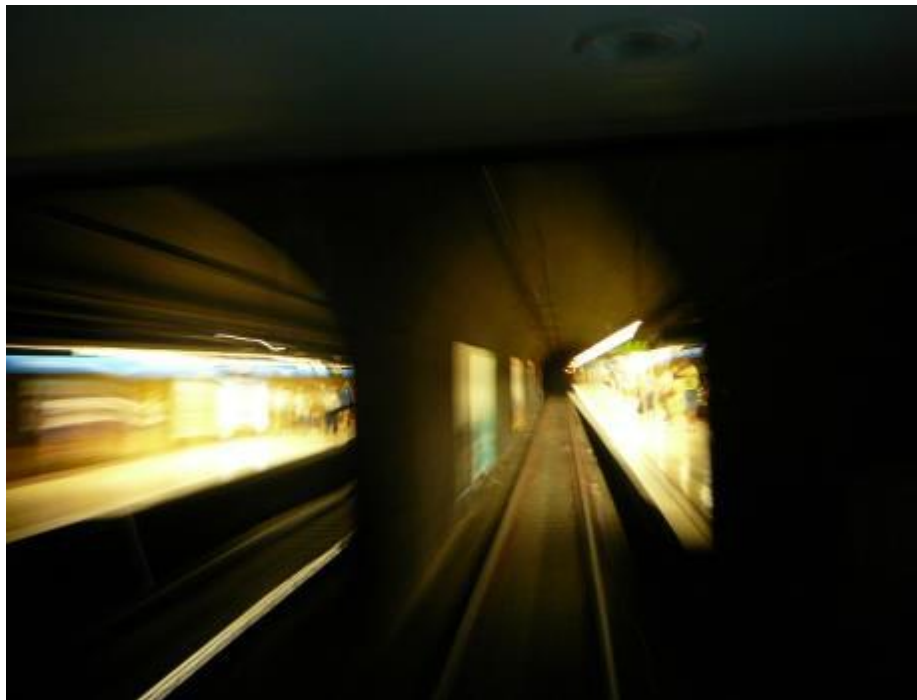


# Formación AAC,s. Evolución del servicio al cliente y Consejos de autoprotección para el empleado



## **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 percatas que lo necesita.**
- **Mantén siempre una actitud cívica y de servicio.**
- **Trata a los demás como te gustaría que te tratarasen 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.**

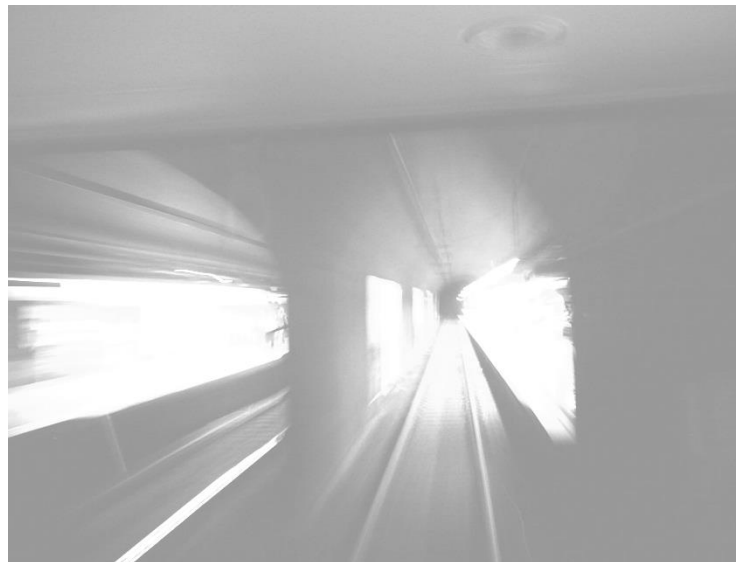
**Información cliente en general.**

**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](mailto:coordinadorspc@tmb.cat)**