



## **Pracownik punktu obsługi klienta InfoDworzec**

Numer ref. Oddział Gospodarowania Nieruchomościami w Gdańsku

### **Zakres czynności:**

- bieżąca obsługa pasażerów i klientów dworca w zakresie udzielania informacji na temat: odjazdów i przyjazdów pociągów, potencjalnej ceny połączeń, warunków odbycia najszybszej i najtańszej podróży i opóźnień pociągów
- udzielanie szczegółowych informacji na temat dworca, jego topografii, dostępnych usług oraz najbliższego otoczenia dworca
- udzielanie informacji dotyczących topografii miasta, informowanie o możliwościach komunikacyjnych, atrakcjach turystycznych, wydarzeniach kulturalnych
- przyjmowanie zapytań, wniosków, opinii i skarg klientów
- pomoc osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej
- reagowanie w sytuacjach nagłego obniżenia jakości świadczonych klientom usług oraz zauważenia zaistniałych lub potencjalnych zagrożeń
- monitorowanie poprawności i zgłaszanie nieprawidłowości w zakresie informacji pasażerskiej, publikowanie na stacji plakatowych rozkładów jazdy pociągów, regulaminów i innych materiałów informacyjnych
- zgłaszanie ujawnionych usterek i awarii technicznych elementów stacji zarządzanych przez PKP S.A. do odpowiednich serwisów, monitorowanie czystości stacji oraz dbałość o prawidłowe funkcjonowanie i estetykę punktu InfoDworzec

### **Wymagania:**

- wykształcenie minimum średnie
- biegła znajomość języka polskiego w mowie i piśmie (warunek konieczny)
- znajomość języka angielskiego na poziomie minimum średnio zaawansowanym, pozwalającym na swobodną konwersację na tematy związane z codziennymi problemami pasażerów (przynajmniej poziom B1) - warunek konieczny

- mile widziana znajomość innych języków obcych
- nastawienie na wysoką jakość, szybkość i skuteczność obsługi
- dużym plusem będzie doświadczenie w obsłudze klienta (praca w handlu, w punktach obsługi klienta)
- umiejętność szybkiego wyszukiwania potrzebnych informacji i komunikatywność
- umiejętność rozwiązywania problemów pod presją czasu oraz łagodzenia sytuacji konfliktowych
- proaktywność, zaangażowanie i cierpliwość
- wysoka kultura osobista oraz nastawienie na pomoc klientom
- dobra znajomość MS Office oraz umiejętność obsługi urządzeń biurowych

#### **Oferujemy:**

- umowę zlecenie
- elastyczne godziny pracy: od poniedziałku do niedzieli oraz w dni ustawowo wolne od pracy - praca na podstawie grafiku uzgadnianego przez cały zespół
- możliwość zdobycia doświadczenia zawodowego w stabilnej firmie z bogatymi tradycjami
- atrakcyjne wynagrodzenie i niezbędne narzędzia pracy

#### **Prosimy aplikować poprzez poniższy link:**

<https://aplikuj.hrlink.pl/aplikacja/Pracownik-punktu-obslugi-klienta-InfoDworzec/8242-6659-92-1e3-606.html>