

# anapec

IMPORTANTE SOCIETE DE TRANSPORT URBAIN

Recrute :

AGENTS DE SERVICE EN GARE



## LIEU : DOHA-QATAR

### Missions :

- Assister les usagers du métro sur les lignes et dans les stations
- Informer les clients au niveau des guichets et comptoirs...

### Profil recherché:

- Justifier d'une année d'expérience en service à la clientèle
- Etre titulaire du baccalauréat ou d'un diplôme de technicien
- Etre âgé de 35 ans maximum
- Maitriser de la langue anglaise

Les descriptifs de poste sont consultables sur le site

[www.skills.ma](http://www.skills.ma)

### Conditions :

- Contrat : CDD 2 années renouvelables
- Salaire : 1600 QR
- Logement, restauration et transport assurés par l'entreprise
- Couverture médicale.....

Si vous possédez les qualifications requises pour le poste, merci de déposer votre CV ainsi que les copies des justificatifs de formation et d'expérience à l'agence ANAPEC locale la plus proche de votre lieu de résidence.

(La liste des agences locales est consultable sur le site [www.anapec.org](http://www.anapec.org)).

Délai de dépôt des candidatures : **19/06/2018**

Cette opération de recrutement est **gratuite**



## Job Description

# Customer Experience Station Agent

<b>Job Title</b>	<b>Customer Experience Station Agent</b>
<b>Department</b>	Customer Service
<b>Accountable to</b>	Customer Experience Stations Team Leader
<b>Responsible for</b>	
<b>Objective</b>	<p>To provide a world class service to customers. Be highly knowledgeable to provide proactive assistance, guidance and information to customers. Delivery of world class service and providing information at ticket offices and standard class and world class counters. Assist with revenue protection activities and security. Assist Station Masters where required. Responsible for adherence to sub-contractor's compliance with RKH Qitarat standards.</p> <p>The Customer Experience Agent will be multi-skilled and deployed across the network and work across multiple stations and lines.</p> <p>They will cover morning, afternoon and evening shifts.</p>
<b>Key responsibilities</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Provide a world class service at all times being highly knowledgeable to provide proactive assistance, guidance and information to customers</li><li>■ Use mobile devices with applications to register feedback and complaints, record lost and found items, and report maintenance and service faults.</li><li>■ Use mobile devices for cleaning interventions, to receive network status updates for quick re-deployments where required and to provide customers will up to date information</li><li>■ Work across multiple station sectors and lines</li><li>■ Provide assistance in the Customer Information and Gold Class Counters at all stations, and Park and Ride</li><li>■ Correct air-conditioning level 1 faults and air-conditioning escalation</li><li>■ Handle cash, cash collection and ticket replenishment of ticket vending machines and a select group of ticket counters and travel centres</li><li>■ Assist with revenue protection activities when required</li><li>■ Assist customers, security and station masters when the service is in degraded and emergency modes, including station evacuations</li><li>■ Assist at ticket vending machine areas and on the gate-line when necessary in all stations, on the concourse and on the platform ensuring proactive customer</li></ul>

	<p>assistance and direction across all metro touchpoints</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adhere to the Customer Experience (CE) and Customer Relation (CR) Strategies that focus on delivering a world class customer experience for Doha Metro and/or Lusail Tram.</li> <li>■ Contribute to the achievement of 93% overall customer satisfaction.</li> <li>■ Meet all required Operator Key Performance Requirements (KPR's)</li> <li>■ Ensure that passengers receive the best information and customer service at all times</li> <li>■ Continuously improve customer service experience through a passion for customer experience</li> </ul>
<b>Critical safety accountabilities</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comply with the rule book and all relevant safety procedures and processes and enforce them to all relevant in-house staff or subcontractors,</li> <li>■ Review, contribute to and have a full understanding of all safety critical procedures</li> </ul>
<b>Safety accountabilities</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comply with the requirements of the Company Safety Policy and Safety Management System.</li> <li>■ In conjunction with the HSE&amp;CSR Manager, ensure that all accidents and 'near misses' are properly recorded, reported and investigated to determine the root causes</li> <li>■ Ensure that all potential risks that may come from performed activities are identified and mitigated and ensure that employees, contractors and visitor are aware of safety procedures and any relevant legislation.</li> <li>■ Consider the safety of other persons who may be affected by their acts or omissions.</li> </ul>
<b>Required core skills and experience</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1-2 years' experience in world class customer service environment</li> <li>■ High school or diploma (technician )</li> <li>■ Highly motivated to deliver a world class service</li> <li>■ Proven ability to achieve sustainable results and take hands-on approach</li> <li>■ Demonstrate a passion for team work and the customer experience</li> <li>■ Demonstrate the ability to meet standards to meet the customers' expectations</li> <li>■ Strong people facing and communication skills</li> <li>■ Highly motivated team player with sound customer service skills</li> <li>■ Handles difficult and emergency situations well and in a calm manner</li> <li>■ Handles challenging customer interactions in a professional and calm manner</li> <li>■ Thinks like a passenger in everything they do at work</li> <li>■ Fluent in English and ideally Arabic with excellent written and verbal communication skills</li> <li>■ Have a good knowledge of Doha and Qatar overall</li> </ul>
<b>Educational and Professional Qualifications</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> </ul>
<b>Specific Requirements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Shift working required</li> </ul>

## المسمى الوظيفي : وكيل محطة تجربة العملاء

قسم: خدمة العملاء

مسؤول أمام : قائد فريق تجارب العملاء

المسؤولية : لا توجد

الهدف:

توفير خدمة على مستوى عالمي للعملاء. أن يكون الموظف على دراية كبيرة لتقديم المساعدة الاستباقية والتوجيه والمعلومات للعملاء. تقديم خدمة على مستوى عالمي وتوفير المعلومات في مكاتب بيع التذاكر. المساعدة في أنشطة حماية الإيرادات والأمان. مساعدة رئيس المحطة عند الاقتضاء. مسؤول عن الانخراط في الالتزام بمعايير شركة قطارات.

سيكون وكيل محطة تجربة العملاء متعدد المهارات ويتم تشغيله بمختلف نقط شبكة محطات المترو والعمل في محطات وخطوط متعددة. العمل يكون وفق مناوبات: الصباح وبعد الظهر والمساء.

### المهام الرئيسية:

- توفير خدمة على مستوى عالمي للزبناء، في جميع الأوقات وعلى دراية عالية لتقديم المساعدة الاستباقية ، التوجيه والمعلومات للعملاء.
- استخدم أجهزة الهاتف المحمول مع طلبات لتسجيل الملاحظات والشكاوى ، وتسجيل المواد المفقودة والمعروضة ، وأخطاء الصيانة والإبلاغ عن التقارير.
- استخدام الأجهزة المحمولة لتنظيف التدخلات واستلام تحديثات حالة الشبكة لإعادة النشر السريع عند الضرورة ولتزويد العملاء بأحدث المعلومات.
- العمل عبر قطاعات وخطوط متعددة
- تقديم المساعدة في معلومات العملاء وعدادات الفئة الذهبية في جميع المحطات ، وبارك ورايد.
- تصحيح مستوى تكييف الهواء وتصاعد تكييف الهواء
- تعامل مع النقود ، وجمع النقود ، وتجديد تذاكر آلات بيع التذاكر ومجموعة مختارة من عدادات التذاكر ومراكز السفر.
- المساعدة في أنشطة حماية الإيرادات عند الحاجة
- مساعدة العملاء وأخصائيي الأمن والمحطات عندما تكون الخدمة متدهورة وطرق الطوارئ ، بما في ذلك إجلاء المحطة.
- المساعدة في مناطق ماكينات بيع التذاكر وعلى خط البوابة عند الضرورة في جميع المحطات ، وفي الردهة وعلى المنصة لضمان مساعدة العملاء وتوجيههم بشكل استباقي عبر جميع نقاط الاتصال بالمترو
- تلتزم باستراتيجيات تجربة العملاء (CE) وعلاقات العملاء (CR) التي تركز على تقديم تجربة عملاء عالمية المستوى لمترو الدوحة و / أو ترام لوسيل.
- المساهمة في تحقيق نسبة 93% من رضا العملاء بشكل عام.
- الوفاء بجميع متطلبات أداء مفتاح المشغل المطلوب (KPR's)
- ضمان حصول الركاب على أفضل المعلومات وخدمة العملاء في جميع الأوقات
- تحسين تجربة خدمة العملاء باستمرار من خلال شغفه بتجربة العميل

### مسؤوليات السلامة الحرجة:

- الامتثال لسجل القواعد وجميع إجراءات وعمليات السلامة ذات الصلة وإنفاذها لجميع الموظفين الداخليين أو المتعاقدين من الباطن ،
- المراجعة والمساهمة في الحصول على فهم كامل لجميع جوانب السلامة الحرجة
- الإجراءات: الامتثال لمتطلبات سياسة السلامة والسلامة في الشركة و النظام الإداري.
- بالتعاون مع مدير HSE & CSR ، يجب التأكد من أن جميع الحوادث وأقربها يتم تسجيلها بشكل صحيح ، وذكرت والتحقيق فيها لتحديد الأسباب الجذرية

- ضمان أن جميع المخاطر المحتملة التي قد تأتي من الأنشطة المنفذة هي تحديد وتخفيف وضمان أن الموظفين والمقاولين والزائرين على علم بإجراءات السلامة وأي تشريع ذي صلة.
- النظر في سلامة الأشخاص الآخرين الذين قد يتأثرون بأفعالهم أو السهو.

### **المهارات الأساسية المطلوبة والخبرة:**

- خبرة سنة الى سنتين في بيئة خدمة العملاء من الطراز العالمي
- الرغبة وتوفير الحافز لتقديم خدمة عالمية المستوى
- إثبات القدرة على تحقيق نتائج مستدامة واتخاذ نهج عملي
- إظهار حب العمل وسط فريق .
- إظهار القدرة على تلبية المعايير لتلبية توقعات العملاء
- القدرة على التواصل
- القدرة على معالجة المواقف الصعبة والطارئة بشكل جيد وبطريقة هادئة
- التعامل مع تفاعلات العميل الصعبة بطريقة احترافية وهادئة
- يفكر كمسافر في كل ما يفعله في العمل
- **يجيد اللغة الإنجليزية والعربية بشكل مثالي مع مهارات الاتصال الكتابية والشفوية الممتازة**
- يحبذ معرفة معلومات عن قطر والدوحة بشكل عام
- المؤهلات التعليمية والمهنية: شهادة البكالوريا او تقني .