

Assistente de Informações (M/F)

A Airport Support Services do aeroporto de xx, pretende recrutar internamente um colaborador para exercer as funções de Assistente de Informações, destacando-se:

Principais Responsabilidades:

- Realizar tarefas simples e de reduzida complexidade, prestando as informações necessárias aos passageiros;
- Prestar informações aos utentes dos serviços telefónicos, quando solicitado;
- Prestar informações aos passageiros sobre horários, voos, balcões de check-in, encaminhamento de serviços e outras informações relacionadas com o Aeroporto;
- Utilizar ferramentas informáticas;
- Receber e encaminhar chamadas telefónicas internas e externas, utilizando os equipamentos disponíveis para o efeito;
- Orientar espacialmente (direção e sentido) e encaminhar os passageiros;
- Esclarecer dúvidas circunscritas à informação pública divulgada aos passageiros ou encaminhamento para os serviços competentes, quando as questões extravasem essa esfera;
- Apoiar na interpretação dos monitores de informação de voos;
- Gerir baias e outros equipamentos de suporte à prestação de serviços;
- Apoiar gestão de filas e organização das mesmas no terminal e contagem de tempos de espera, sempre que solicitado;
- Apoiar pontualmente a execução de questionários de satisfação;
- Reportar irregularidades (monitores, escadas e tapetes rolantes, entre outras)

Requisitos da função:

- Mínimo 12º ano de escolaridade;
- Domínio falado e escrito da língua portuguesa;
- Conhecimentos da língua inglesa e preferencialmente de outros idiomas;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Perfil comportamental privilegiado:

- Orientação para o cliente e para o negócio;
- Capacidade de comunicação;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Adaptação à mudança e orientação para a melhoria contínua;
- Proatividade;
- Capacidade para trabalhar sob pressão e gerir situações de conflito e stress.