

# EMPLEADOS DE INFORMACIÓN EN AEROPUERTOS, ESTACIONES Y SIMILARES

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES

**MISIÓN** Los empleados de información en aeropuertos, estaciones y similares prestan atención a los usuarios. Proporcionan la información requerida, manejan las quejas y son responsables de mantener la buena voluntad general entre una organización y sus clientes, utilizando diversos canales (contacto directo, teléfono o medios digitales).

### FUNCIONES

Responder consultas sobre el transporte en aeropuertos, estaciones y similares y proporcionar información sobre su disponibilidad, ubicación, precio y cuestiones relacionadas.  
 Responder a consultas sobre problemas y proporcionar asesoramiento, información y asistencia.

Registrar información sobre consultas y quejas.  
 Remitir consultas complejas a líderes de equipo o asesores expertos.  
 Remitir formularios relevantes, kits de información y folletos a las partes interesadas.

## 2. COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

##### TRANSECTORIAL

Analizar problemas para buscar soluciones o posibilidades de mejora  
 Aplicar conocimientos sobre el comportamiento humano  
 Aplicar la gestión de conflictos  
 Comunicarse con los clientes  
 Garantizar la satisfacción del cliente  
 Garantizar una actitud centrada en el cliente  
 Llevar un registro de las comunicaciones con el cliente  
 Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento  
 Practicar la escucha activa  
 Priorizar las tareas

Procesar datos  
 Procesar pedidos de clientes  
 Realizar varias tareas a la vez  
 Seguir un procedimiento de notificación escalonada  
 Tener competencias informáticas

##### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Facilitar información  
 Procesar los formularios con información sobre los clientes  
 Realizar un seguimiento posventa

##### ESPECÍFICAS DE LA OCUPACIÓN

Determinar el cargo por servicios al cliente

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

##### TRANSECTORIAL

Facilitar un acuerdo oficial  
 Hablar idiomas  
 Mejorar las ventas de productos  
 Realizar un análisis de datos  
 Ser diplomático

Utilizar programas informáticos de gestión de relaciones con los clientes  
 Valorar comentarios de la clientela

##### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Contactar a los clientes por teléfono

#### CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Servicio al cliente

#### CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Actividades de venta  
 Métodos de búsqueda de datos

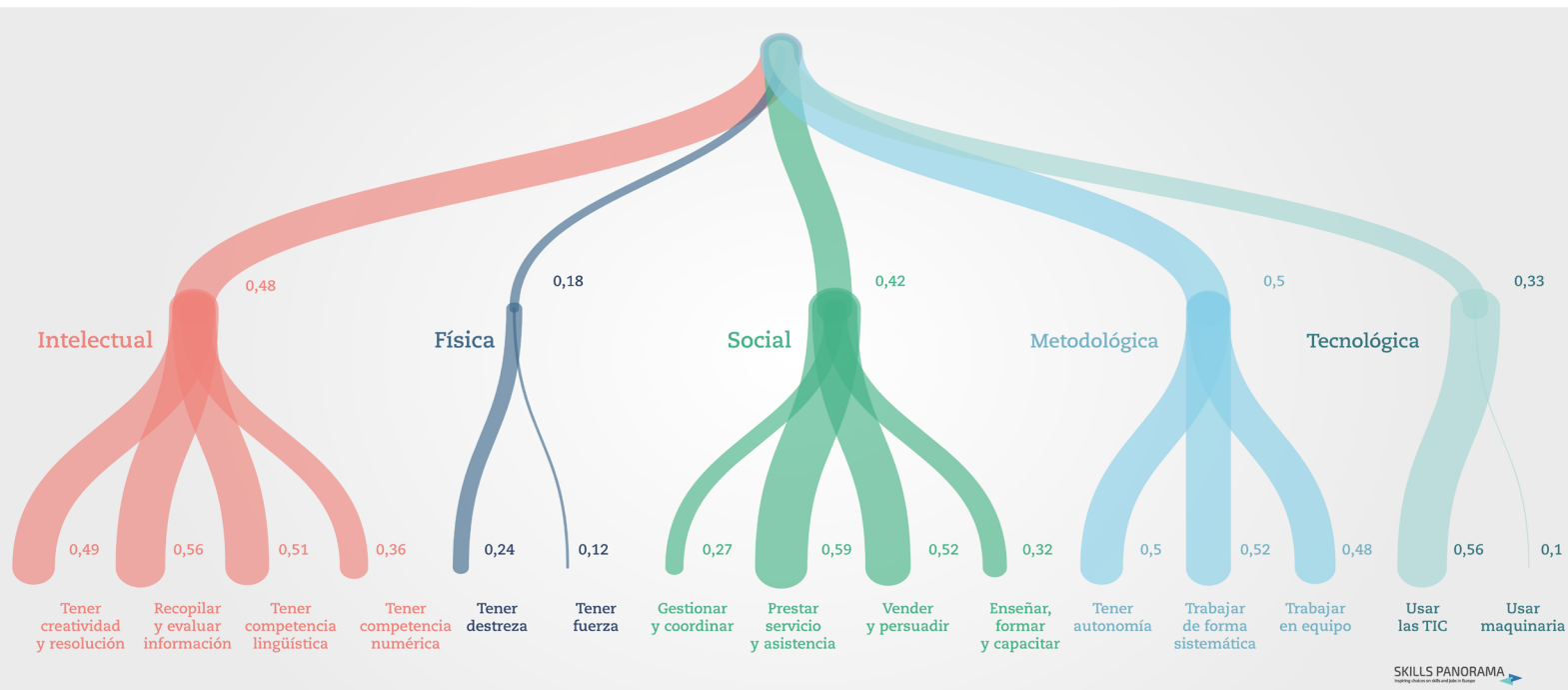
Protección de los consumidores  
 Sistemas de comercio electrónico

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “empleados de atención al cliente”.

Destacan las competencias de tipo **sociales y metodológicas, intelectuales y tecnológicas**.

Las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, recopilar y evaluar información, usar las TIC, vender y persuadir, trabajar de forma sistemática y tener competencias lingüísticas**.



SKILLS PANORAMA

## COMPETENCIAS CLAVE



\*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

### 3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



#### CUALIFICACIÓN

**NIVEL 3**  
COM087\_3 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO



#### FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad  
COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO



#### FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

**FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING**  
Técnico Superior en Servicios al Consumidor



#### FORMACIÓN UNIVERSITARIA



#### OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en uso de redes sociales y la comunicación multicanal. Conocimientos en geografía.



#### PROFESIÓN REGULADA: NO

### REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### FORMACIÓN

Suele exigirse como mínimo el título de Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O.).

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL

En general sí se exige experiencia previa en un puesto similar de al menos un año. La formación específica, cuando se imparte, corre normalmente a cargo de la empresa.

### 4. CONDICIONES DE TRABAJO



#### RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal.



#### JORNADA LABORAL

Predomina la jornada parcial.



#### RETRIBUCIÓN

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 44 (Empleados de agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas empleados de ventanilla y afines (excepto taquilleros)) en el Estado Español es 17.300 euros, oscilando entre 9.000 (percentil 10) y 27.800 euros (percentil 90).



#### UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

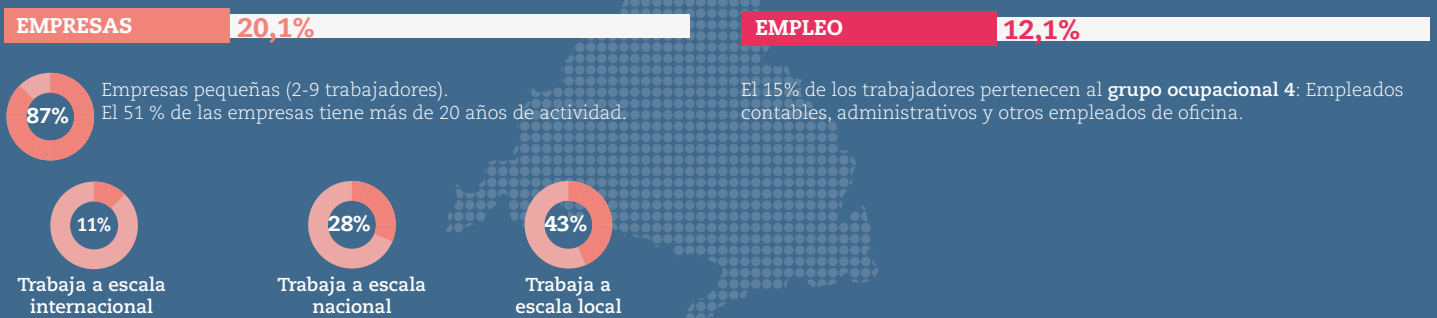
Se ubica en el departamento de atención al cliente. La promoción se da en función de la experiencia en el puesto hacia cargos de más responsabilidad como coordinador, jefe de área, con personal a su cargo.

## 5. CONTEXTO

### INFORMACIÓN SECTORIAL



Esta ocupación se encuadra en el sector del Comercio, que tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



### MERCADO DE TRABAJO

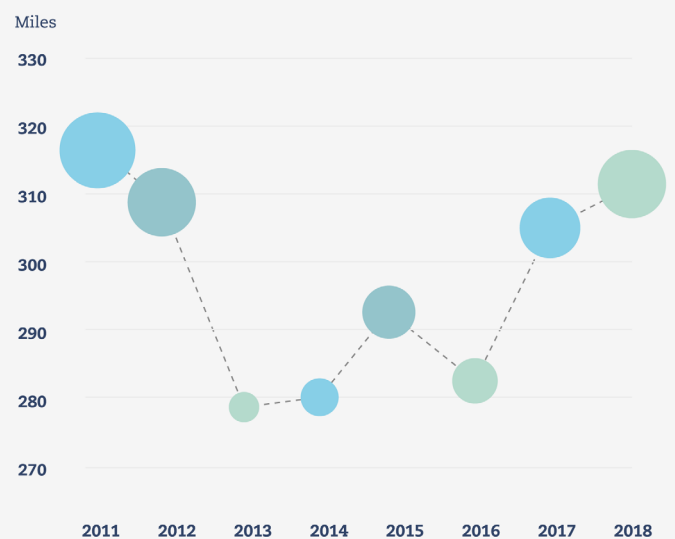
El **grupo ocupacional 4** (Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina) cuenta con algo más de **313.000 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 70% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue una **tendencia positiva desde 2016**.

En 2018 **313.000** personas trabajadoras · **70% mujeres**



La **ocupación 4412** (Recepcionistas (excepto de hoteles)) representa **menos del 0,5% de los trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El perfil de la persona contratada es mujer, de nacionalidad española, menor de 30 años y con estudios secundarios.



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, todo este conjunto de tendencias sectoriales tiene un gran impacto en las funciones y competencias de los empleados de información en aeropuertos, estaciones y similares. El auge del marketing digital y las TIC hace que cada vez sea más necesaria la figura del empleado de información en aeropuertos, estaciones y similares, ya sea de forma presencial o por vía **telefónica**,

**redes sociales o web**, para atender las solicitudes de los clientes. El profesional deberá dominar la **comunicación multicanal**, a través de las diferentes plataformas. Internet genera que los usuarios cada vez realicen más las consultas a través de la web, por lo que las tareas de esta ocupación tienen un gran riesgo de automatización.

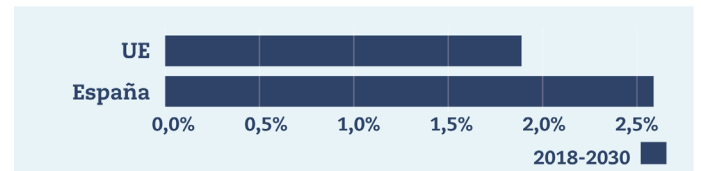
## PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

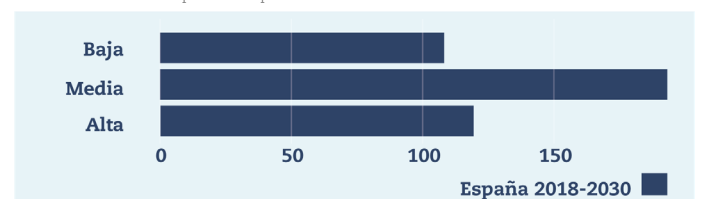
La proyección del grupo ocupacional “**empleados de atención al cliente**” prevén un **incremento del empleo del 2,6%**, muy por encima de la media europea (1,9%).

Se prevé la **creación** de más de **400.000 empleos** en todos los niveles de cualificación, sin embargo, los puestos que precisen trabajadores de **cualificación media** crecerán por encima del resto.

Se estima que en este período se **reemplazarán más de 600.000 puestos** de trabajo por jubilación u otros motivos.



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (%)  
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación.  
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030

## TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



### FACTORES DE CAMBIO

1. Cambios tecnológicos
2. Cambios en los modelos de comunicación
3. Globalización

### CONSECUENCIAS

- Herramientas digitales aplicadas: Softwares específicos de gestión y búsqueda de información
- Comunicación multicanal
- Importancia del puesto en la imagen de la empresa
- Demanda de profesionales polivalentes

### ¿CÓMO MANTENER EL EMPLEO?

Fortalecer las competencias más resistentes a la automatización

- Amabilidad
- Buen trato al cliente
- Resolución de conflictos
- Asunción de tareas diversas

Desarrollar competencias transversales relacionadas

- Comunicación
- Flexibilidad
- Idiomas
- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo

La **digitalización y los cambios tecnológicos y de comunicación** son uno de los principales factores de cambio y por tanto una de las palancas fundamentales de transformación de las competencias necesarias para el ejercicio de esta ocupación. Las tareas del empleado de información en aeropuertos, trenes y similares va a transformarse hacia **formatos más digitalizados** por tanto estos profesionales deberán contar con competencias en **comunicación multi-canal** (presencial, telefónico, redes sociales, webs etc). Igualmente deberán contar con los conocimientos que les permitan **manejar softwares específicos de gestión y búsqueda de información** relativa al ámbito en el que estén ejerciendo su trabajo.

La ocupación de empleados de información en aeropuertos o estaciones no obstante tiene un **fuerte componente humano** que repercute en la **imagen del servicio o de la empresa según sea la experiencia del trato y contacto con los usuarios y clientes**. Por ello, su calidad es fundamental y los trabajadores deberán fortalecer las **habilidades que son resistentes a la automatización como el buen trato y servicio al cliente, la amabilidad, la resolución de problemas o el trabajo en equipo entre otros**. La **globalización y el descenso de los costes de los transportes de pasajeros genera mayor demanda de viajes transnacionales** por lo que estos profesionales deberán **dominar otros idiomas, especialmente el inglés**.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN		CÓDIGO SISPE	
Empleados de información en aeropuertos, estaciones y similares		44121039	
SECTOR		FAMILIA PROFESIONAL	
Comercio		Comercio y marketing	
CNAE			
46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas			
47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas			
OCUPACIONES SISPE AFINES			
<b>44121011</b> Azafatos o auxiliares de información	<b>44231013</b> Operadores de central telefónica		
<b>44121020</b> Empleados de información de buques de pasaje	<b>44241016</b> Teleoperadores		
<b>44121048</b> Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general	<b>52201079</b> Dependientes de comercio, en general		
	<b>55001018</b> Cajeros de comercio		
OTRAS OCUPACIONES AFINES			
Teleoperador (call-center)			
Televendedor/a			
Técnico de información y atención al cliente			
CNO-11		CIUO-08	
4412 Recepcionistas (excepto de hoteles)		4225 Empleados de ventanillas de informaciones	
OCUPACIONES ESCO AFINES			
Más específico que ESCO		Agente de servicio de atención al cliente	