(Per enganxar codi de barres)

AJUNTAMENT
DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Instruccions: L'aspirant haurà d'enganxar l'etiqueta amb el codi de barres a dalt a la dreta a la primera pàgina del qüestionari, només a la cara de davant. Molt important: no enganxar l'etiqueta que té el DNI i el nom i cognoms. Si l'aspirant enganxa l'etiqueta del nom i del DNI o bé signa o fa alguna marca al qüestionari que el pugui identificar quedarà exclòs automàticament del procés.

FASE 2. Segona prova: *Prova de coneixements pràctics*

Consistirà a contestar per escrit, en el termini de 60 minuts, el cas pràctic plantejat relacionat amb les funcions pròpies del lloc a ocupar.

Aquest exercici és eliminatori, es qualificarà de 0 a 10 punts, quedant eliminats els que no obtinguin com a mínim 5 punts.

CAS PRÀCTIC - 10 punts

Treballes a l'**Oficina de Turisme de Sant Feliu de Guíxols** un dissabte al matí del mes d'agost. És temporada alta, hi ha cua a l'oficina i només hi ha dues persones atenent.

En aquell moment coincideixen tres situacions:

1. Una família francesa entra a l'oficina força molesta perquè havia consultat informació sobre una activitat familiar anunciada a l'agenda turística municipal i, en arribar al lloc indicat, l'activitat estava completa. Diuen que a la web no quedava clar que calia reserva prèvia.
2. Alhora, una parella gran espera per demanar informació sobre accessibilitat a les platges i al Camí de Ronda.
3. Mentre atens la família francesa, reps una trucada d'un càrrec polític municipal que et demana que "facis passar davant" un grup de convidats institucionals que arribaran en cinc minuts, perquè tenen pressa i volen informació personalitzada sobre el Festival de Porta Ferrada, restaurants i activitats del cap de setmana.
4. La família francesa s'impacienta, la cua augmenta i la parella gran comenta que fa estona que espera.

Tasques a resoldre:

En un màxim d'una hora, redacta una resposta professional que inclogui:

1. **Gestió de l'estrès i priorització de tasques.** oficina saturada, queixa, trucada i cua.
2. **Priorització:** mantenir calma, atendre per ordre, detectar urgències i necessitats especials.
3. **Queixa:** escoltar, disculpar molèsties, comprovar informació, oferir alternatives i registrar incidència.

4. **Trucada política:** respecte institucional però sense tracte preferent injustificat.
5. **Resta de visitants:** informar de l'espera, oferir materials ràpids i atendre accessibilitat amb cura.