

**Un Call Center** es un centro de servicio telefónico que tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas, con diferentes objetivos. Su principal enfoque es el de la generación de llamadas de Salida y la recepción de llamadas, cubriendo las expectativas de cada una de las campañas implementadas”.



### Competencias a desarrollar

1. Gestionar bases de datos de acuerdo con requerimientos y objetivos comerciales de la empresa.
2. Atender contactos de información de entrada y salida de productos y servicios por medios electrónico.
3. Comercializar productos y servicios por medios electrónicos.
4. Cobrar productos y servicios por medios electrónicos, cumpliendo normas legales y procedimientos de la empresa.
5. Comprender texto en forma escrita y auditiva.
6. Fomentar prácticas de trabajo seguras y saludables, según reglamentación institucional y normatividad legal vigente.
7. Promover la interacción idónea consigo mismo con los demás y con la naturaleza de los contextos laborales y sociales.

### El perfil para el cargo

Debe contar con las siguientes características: mostrar una gran predisposición a conservar el puesto de trabajo en la empresa, tener facilidad de comunicación, capacidad de trabajo en equipo, tener una voz agradable y demostrar estabilidad emocional. Un Agente de Call center actúa como intermediario entre el cliente y la

empresa. La primera instancia entre la empresa y el cliente es el Call center. Es una herramienta estratégica para retener y desarrollar relaciones más rentables y leales con los clientes”.

### Condiciones ambientales y riesgos del trabajo

**El cargo se desempeña** la mayor parte de su jornada laboral en una gran sala llena de puestos de trabajo con ordenador, sentado delante de uno de ellos del que recibe y en el que introduce información, con un auricular y un micrófono colgado de la oreja a través de los cuales gestiona llamadas telefónicas.

**Puede llegar** a atender más de mil llamadas en una jornada de trabajo, aunque la media suele estar en un centenar.

**Trabaja en turnos** de mañana, tarde y noche, con una muy escasa variación de tareas y todo ello por un bajo salario.

**Riesgos laborales** más descritos es el ruido, junto con el nivel de estrés.

### Destrezas y habilidades que favorecen al perfil

- Facilidad de comunicación
- Amabilidad
- Paciencia
- Capacidad para trabajar en equipo
- Confianza hacia el cliente
- Manejo de la presión
- Tolerancia
- Perfil de venta
- Vocación de servicio
- Capacidad para solucionar problemas.