

EMPLEADO DE CENTRO DE LLAMADAS

11

Empresas consultadas

Sectores



Call Center

Servicios administrativos y de apoyo

Financiero y seguros

Otras denominaciones del puesto: Teleoperador, empleado de centro de llamadas, especialista / agente de atención al cliente, customer service representative / agent.

1. Misión del puesto		2. Funciones principales				
Ofrecer un servicio integral y personalizado a cada cliente a través de canales telefónicos y digitales incluyendo llamadas, chats y correos electrónicos, demostrando empatía, escucha activa y comunicación clara.		- Atención multicanal y soporte inicial - Diagnóstico y escalamiento oportuno - Documentación y mejora continua				
		3. Edad mínima		4. Sexo		
		Entre 18 y 21 años		Indiferente		
5. Nivel académico		6. Nivel de experiencia requerido				
Educación Media: Bachillerato general o bachillerato técnico.		Cuentas bilingüe / trilingüe		Cuentas en español		
		Se considera un mínimo de 6 meses comprobables en atención al cliente o ventas en cuentas bilingües / trilingües.		No se requiere experiencia laboral; sin embargo, se valora la experiencia según el tipo de cuenta/campaña.		
7. Certificaciones		8. Idiomas requeridos				
Obligatorias: No requiere.		Cuentas bilingüe / trilingüe:				
Sugeridas: Servicio/atención al cliente; ofimática y manejo de equipo informático; inteligencia emocional y habilidades interpersonales.		Inglés	Francés	Portugués		
		Mínimo: B1	Mínimo: B2	Mínimo: B1		
		Cuentas exclusivas en español no requiere otro idioma.				
9. Habilidades más requeridas						
Blandas		Técnicas		Digitales		
▶ Empatía con el cliente ▶ Resolución de conflictos ▶ Adaptabilidad ▶ Inteligencia emocional ▶ Comunicación efectiva ▶ Escucha activa ▶ Manejo del estrés ▶ Atención al detalle ▶ Responsabilidad ▶ Manejo de crisis		▶ Escritura profesional de correos electrónicos ▶ Gestión de quejas y reclamaciones ▶ Digitación ▶ Conocimiento de productos financieros ▶ Gramática ▶ Manejo de bases de datos de clientes ▶ Técnicas de negociación ▶ Análisis de datos		▶ Herramientas de búsqueda de información ▶ Herramientas de ofimática ▶ Herramientas de correo electrónico ▶ Manejo de plataformas de mensajería instantánea ▶ Manejo de CRM ▶ Manejo de software de gestión de llamadas ▶ Fundamentos de informática		
10. Proceso de selección y contratación utilizado						
a. Recepción de candidatura y preselección	b. Evaluaciones pre-empleo	c. Prueba de idioma (cuentas bilingües / trilingües)	d. Evaluación técnica básica	e. Entrevista por competencia	f. Verificaciones finales	g. Decisión y contratación
11. Condiciones laborales comúnmente ofertadas			12. Principales barreras para la contratación			
Contratación**: Formal por tiempo indefinido.		<i>** Estos tipos de contratación, jornadas, modalidades, horarios y rangos salariales se adaptan según las necesidades operativas, la naturaleza del puesto y las políticas internas de cada empresa contratante.</i>			▶ Dominio de inglés avanzado (C1) insuficiente. ▶ Experiencia mínima en empresas BPO / call center. ▶ Velocidad de digitación y manejo de CRMs. ▶ Falta de comunicación asertiva, empatía y gestión de estrés. ▶ Restricciones logísticas (transporte diario y turnos rotativos).	
Jornada**: Diurna, vespertina o nocturna.						
Modalidad**: Presencial, híbrida o remota.						
Horario**: Lunes a viernes con cobertura fin de semanas.						
Rango salarial estimado**:	Español	Bilingües	Especializados			
	\$450 - \$600	\$600 - \$800	\$775 - \$900			