

AGENTE DE ATENCIÓN A CLIENTE

11

Empresas consultadas

Sectores

Call Center

Alimentos y bebidas

Financiero y seguros

Turismo

Otras denominaciones del puesto: Agente de atención al cliente turístico, agente de guest service, agente de servicio al huésped, aperturista, asesor de viajes, atención al cliente, atención en sala de ventas, experto de servicio, servicio al cliente

1. Misión del puesto		2. Funciones principales				
Brindar atención, orientación y soporte integral a los clientes o usuarios de manera presencial, telefónica o a través de canales digitales; gestionando con agilidad, empatía y profesionalismo la resolución de consultas, solicitudes, reclamos y trámites administrativos de acuerdo con los estándares operativos de la organización.		▪ Interacción, recepción y gestión omnicanal. ▪ Trámites operativos, gestión de cuentas y soporte técnico. ▪ Gestión comercial, gestión de reclamaciones y escalamiento. ▪ Registro de información, estándares de marca y soporte de sala.				
		3. Edad mínima	4. Sexo			
		Entre 18 y 20 años.	Indiferente.			
5. Nivel académico		6. Nivel de experiencia requerido				
Tercer Ciclo completo o Bachillerato General / Técnico. En sectores Turismo, y Financiero y seguros los estudiantes universitarios son valorados.		No requiere experiencia laboral; sin embargo, cuando se solicita es de 6 meses a 1 año en puestos similares. Otros requerimientos a considerar son: ▶ Presentación personal adecuada según sector. ▶ Adaptación a turnos rotativos según rubro.				
7. Certificaciones		8. Idiomas requeridos				
Obligatorias: No requiere.		▶ Servicios exclusivos en español no requieren otro idioma. ▶ Servicios bilingües o atención a turistas, se solicita Inglés en niveles B1 o B2.				
Deseables:Atención y servicio al cliente; Técnicas de venta Manejo de objeciones; Normativa de consumo y prevención de fraude.						
9. Habilidades más requeridas						
Blandas		Técnicas		Digitales		
▶ Capacidad para mantener la calma frente a clientes difíciles. ▶ Sentido de urgencia (bien gestionado, no impulsivo). ▶ Escucha activa; Empatía con el cliente. ▶ Orientación al servicio; Actitud positiva. ▶ Pensamiento analítico; Pensamiento crítico; Resolución de problemas. ▶ Rapidez cognitiva (sin confundir con rapidez operativa). ▶ Trabajo en equipo; Colaboración con compañeros y supervisores. ▶ Apoyo en ambientes de alta demanda; Comunicación colaborativa.		▶ Aplicación de protocolos de atención presencial (recepción, orientación, acompañamiento). ▶ Manejo de filas, turnos y control de flujo de clientes. ▶ Atención en mostrador, ventanilla o módulo de servicio. ▶ Manejo de situaciones difíciles con clientes cara a cara. ▶ Validación de identidad del cliente según protocolos internos. ▶ Consulta de historial del cliente para personalizar la atención. ▶ Conocimiento de productos y servicios de la empresa. ▶ Explicación de términos, condiciones y políticas al cliente. ▶ Aplicación de protocolos de confidencialidad y protección de datos. ▶ Aplicación de normas de protección al consumidor.		▶ Uso de herramientas CTI (Computer Telephony Integration). ▶ Manejo de plataformas de grabación de llamadas. ▶ Registro digital de interacciones (presencial, telefónica, chat). ▶ Manejo de bases de datos de clientes en plataformas digitales. ▶ Registro de casos y tickets en plataformas digitales. ▶ Uso de formularios digitales para solicitudes y reclamos. ▶ Manejo de herramientas de chat en línea. ▶ Atención multicanal (teléfono, chat, correo, redes sociales). ▶ Manejo de catálogos digitales de productos/servicios. ▶ Manejo de plataformas de reservas o servicios (turismo/servicios).		
10. Proceso de selección y contratación utilizado						
a. Recepción de candidaturas y preselección		b. Evaluaciones pre-empleo	c. Evaluación técnica básica	d. Entrevista por competencias	e. Verificaciones finales	f. Decisión y contratación
11. Condiciones laborales comúnmente ofertadas			12. Principales barreras para la contratación			
Contratación*: Formal por tiempo indefinido / permanente.		<i>* Estos tipos de contratación, jornadas, modalidades y rangos salariales se adaptan según las necesidades operativas, la naturaleza del puesto y las políticas internas de cada empresa contratante.</i>		▶ Limitaciones en comunicación profesional y servicio al cliente.		
Jornada*: Diurna, nocturna o mixta.				▶ Baja tolerancia a situaciones difíciles con clientes.		
Modalidad*: Presencial, híbrida o remota.				▶ Acceso geográfico limitado y restricciones de disponibilidad horaria.		
Rango salarial estimado*: \$408.80 - \$700				▶ Modalidad presencial desmotiva a jóvenes que buscan flexibilidad.		
				▶ Percepción de salarios poco competitivos y rotación temprana.		