

- Optimizar la calidad de las llamadas interacciones mejorando su ritmo para disminuir su duración, sin que todo ello afecte al nivel de satisfacción de los clientes.
- Fomentar un buen ambiente de trabajo que sea lo más cómodo y relajado posible.
- Garantizar que los equipos informáticos se encuentren en buenas condiciones y actualizados.

**Coordinador/a, Gestor/a de equipo Adjunto (Team Leader Deputy)**

Se encarga de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por el personal Teleoperador y Gestor.

- Trabajo adjunto al jefe de departamento, colaborando activamente en la planificación, ejecución y supervisión de las labores de su departamento.
- Monitorizar de la actividad de los empleados para confirmar que trabajan alineados con los objetivos de la empresa.
- Mantener una capacitación activa de su personal
- Analizar las encuestas
- Realizar auditorías internas
- Evaluar la tecnología usada
- Realizar seguimiento a las campañas ejecutadas
- Fidelizar al teleoperador con la marca o producto
- Se aseguran de que se dé un valor agregado a la gestión
- Además, se encargan de crear planes de acción para la correcta capacitación del personal.
- De crear y planificar acciones que le permitan resolver las inconformidades del cliente.
- Por otro lado, se ocupan de realizar mesas de trabajo para establecer los criterios de atención.
- Después de eso realizan calibraciones con el equipo de supervisores y operadores de agentes de atención al cliente
- De forma constante realizan la evaluación de interacciones a través del monitoreo.

**Supervisor**

Un supervisor de agentes de atención al cliente es un empleado que realiza el seguimiento y la monitorización en tiempo real de todo lo que ocurre en el Centro de Llamadas.

- Monitorizar de la actividad de los empleados para confirmar que trabajan alineados con los objetivos de la empresa.
- Seguimiento y ejecución de estrategias establecidas en el departamento, así como las directrices de cualquier puesto superior para el desarrollo óptimo de la estrategia de negocio.
- Mantenimiento y actualización de procedimientos y protocolos internos a través de análisis, auditorías, evaluaciones, así como formaciones globales e individuales.
- Fomentar la comunicación interna y el feedback con los trabajadores
- Dar instrucciones a los agentes sobre su actividad o transmitir sus dudas y comentarios a sus superiores.
- Mediar en caso de conflicto.
- Favorecer el buen ambiente y el respeto dentro del grupo de trabajo. Responsable de crear un clima de trabajo adecuado para que los teleoperadores estén satisfechos y felices.
- Facilitar el acceso a la información por parte de los agentes.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para realizar adecuadamente el trabajo. El supervisor se encarga de que los empleados cuenten con los mejores medios posibles (mobiliario, hardware, software, etc.) para realizar sus tareas y cumplir con los objetivos.
- Seguimiento de las métricas para su cumplimiento o mejora.
- Reporte y creación de informes sobre toda la actividad que se realiza, realización de informes sobre el desempeño de los agentes, de las métricas fundamentales, de las llamadas realizadas y emitidas, etc.
- Grabación y transcripción de las llamadas.

**Agente de atención al cliente**

- Atender llamadas interacciones con clientes tanto entrantes como salientes.
- Proporcionar información sobre los productos o servicios de la empresa.
- Tener una comunicación efectiva con los clientes en el idioma designado.
- Seguimiento y ejecución de estrategias establecidas en el departamento, así como las directrices de cualquier puesto superior para el desarrollo óptimo de la estrategia de negocio.
- Un gran énfasis en la calidad, con especial atención al detalle y la precisión.
- Resolver problemas de productos y servicios aclarando las quejas de los clientes, determinando el origen de los problemas, identificando y explicando el mejor curso de acción y haciendo un seguimiento para asegurar la resolución.
- Responder a las consultas de los clientes a través de Webchat, correo electrónico y teléfono de manera oportuna y profesional.
- Escalar solicitudes cuando sea necesario.
- Promover una filosofía "Juego Seguro".
- Mantenerse al día sobre las reglas, los procesos y las necesidades de licencias.