



**Estándares de competencias laborales para :
Agente de Telemarketing
Agente de servicio al cliente**

Julio, 2020

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código	Título
XXXXXX	Servicios al cliente vía telefónica

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación de las personas que realizan la función de servicio al cliente, a través del medio de comunicación telefónica, y se encargan de verificar la disponibilidad y funcionamiento de las herramientas de trabajo, e interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica. El desempeño es por actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Aspectos relevantes de la evaluación: Examen de conocimientos generales sobre la competencia y/o Evaluación práctica de desempeño

Perfil del Estándar de Competencia

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

Prepara las herramientas de trabajo para operar: ingresa en los sistemas proporcionados por la empresa para operar, aplicando el status de disponible en el sistema para comenzar a recibir o realizar llamadas.

Interactúa con el cliente, aplicando el protocolo de inicio determinado por la empresa.

Detecta las necesidades de los clientes, realizando preguntas que le ayuden a identificar las necesidades del cliente y respondiendo las preguntas que el cliente realice con relación a los beneficios del producto o servicio.

Brinda información del producto o servicio, destacando las ventajas competitivas y beneficios del servicio o producto, y brindando la información de manera clara y precisa.

Maneja objeciones, debatiendo las razones por las cuales el cliente no desea adquirir el producto o servicio, y aplicando al menos un intento de cierre de ventas durante la llamada.

Gestiona los datos del cliente, capturando los datos del cliente en el instrumento de trabajo correspondiente, verificando que los datos del cliente estén completos, de acuerdo a lo solicitado en el instrumento de trabajo correspondiente, y verificando que los datos del cliente estén actualizados.

Cierra la llamada, ofreciendo apoyo para cualquier otro requerimiento, agradeciendo al cliente, y despidiendo al cliente de acuerdo al protocolo de salida.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS:

- Aplicación atención telefónica
- Comprensión y aplicación para la administración de clientes

ACTITUDES, HÁBITOS Y VALORES

Orden	La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias establecidas por la empresa para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.
Responsabilidad	La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.
Disponibilidad:	Tiempo se encuentran disponibles para atender llamadas durante su turno de trabajo, con inclusión del tiempo de atención de llamadas, y el tiempo de espera hasta que ingresen llamada

PRODUCTOS:

Los datos del cliente capturados:

- Contienen la información que proporcionó el cliente, y
- Están contenidos en el instrumento de captura proporcionado por la empresa.

La venta realizada:

- Cuenta con la confirmación explícita del cliente por medio de la grabación de la aceptación del cliente o un documento que la avale (factura, orden de compra, folio, etc.),
 - Está registrada en el instrumento o en la herramienta de trabajo proporcionada por la empresa, y
 - La venta está validada por el responsable designado por la empresa o centro de contacto.
-

La persona es ALTAMENTE COMPETENTE cuando posee las siguientes DESTREZAS:

- ✓ Aplicación de los Principios y características del sondeo
 - ✓ Comprensión de las características de las señales de compra.
 - ✓ Aplicación de los Principios y características del manejo de objeciones.
 - ✓ Aplicación de los Principios y características del cierre de ventas.
 - ✓ Análisis de las Características de los diferentes tipos de clientes
 - ✓ Comprensión de los Principios y características de la escucha activa.
 - ✓ Comprensión de los Principios y características de la etiqueta telefónica.
 - ✓ Análisis de las Características de los productos y servicios ofertados.
 - ✓ Aplicación eficaz en el Funcionamiento básico del software y/o instrumento de administración de clientes.
 - ✓ Resolución eficaz en el caso de situaciones difíciles con los clientes.
 - ✓ El asesor o ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias en los procedimientos establecidos por la empresa para la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
 - ✓ La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas orientadas a la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
 - ✓ La manera en que el ejecutivo telefónico muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los clientes.
 - ✓ La manera en que el ejecutivo telefónico da un trato cordial a los clientes durante la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
 - ✓ La manera en que el ejecutivo telefónico demuestra interés permanente por lograr la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica
-

DEFINICIONES

Actualización de datos:	Es la corrección de datos otorgados por un cliente por cualquier medio, mecánico o electrónico.
Apolo	Sistema Operativo Gestión de Asistencias, Software exclusivo y diseñado por IGS: para el registro, seguimiento, conclusión y archivo de las solicitudes de asistencia de nuestros afiliados.
Asistencia	Es un formulario que contiene la información específica del servicio a brindar, se etiquetan los servicios en su tipo, en su definición de servicio, la categoría de la asistencia y prioridad de atención. Ejemplo: Hogar, electricidad, en cobertura, en emergencia. Calibración: Auditor de Calidad:
Auditor de calidad	Personal que monitorea atención en línea, grabaciones o al lado.
Calibración	Sesión para alinear los criterios de evaluación de una llamada, en esta participa el Monitor, Supervisores y Formador. Hay que considerar que esta sesión es evaluada
Calidad	Se refiere al manejo de las transacciones correctamente la primera vez. Incluye la resolución de la solicitud del usuario final, el escalamiento correcto según procedimientos, la atención eficiente y objetiva de las solicitudes.
Calidad Emitida	Se refiere a los resultados y hallazgos obtenidos desde los monitoreos de calidad que se realizan por parte del equipo de analistas de calidad.
Campaña:	Se entiende por campaña aquel grupo de servicios que se realizan con el objetivo de atender las necesidades de los clientes a partir del llamado de atención o interés generado en determinado conjunto de personas.

Canguro	Conexión asistida para escucha de llamadas de un grupo inicial a un permanente
Captura de datos:	Introducir datos en una aplicación, por cualquier medio, mecánico o electrónico.
CAT	Cabina de Coordinación Telefónica
Centro de contacto:	Son aquellas áreas de la organización dedicadas a ayudar a los consumidores a resolver un problema. Los Centros de Contacto permiten a los clientes comunicarse de una forma sencilla ya sea vía telefónica tradicional, telefonía IP o SIP, e-mail, video o desde el sitio Web de la empresa, e integran diversas aplicaciones que permiten obtener servicios mejorados del agente o de aplicaciones de autoservicio, para que el cliente sea atendido de una forma rápida, sencilla y eficiente.
Ciclo PHVA	Ciclo de la mejora continua Planificar - Hacer - Verificar – Actual
Coaching	Método que consiste en acompañar, instruir o entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir cumplir metas o desarrollar habilidades específicas
Comité Primario ECO:	Comités de seguimiento con el equipo de calidad entrenamiento y operación para el seguimiento de resultados
Deficiencia	Incumplimiento en las especificaciones y/o requerimientos de servicio
Efectividad de la Capacitación	Refleja la efectividad de los resultados después de una capacitación focalizada por parte del equipo de training en términos del performance del equipo de trabajo.
Error Critico (EC):	Relacionado con el No Cumplimiento del proceso especificado por IGS o las especificaciones del cliente. Se consideran causas de EC: la falta de respeto, la divulgación de datos confidenciales; la falta de precisión en la información brindada; que produzca un perjuicio económico al Usuario final, a IGS y/o al Cliente; lo cual pueda involucrar que se genere un nuevo contacto del usuario final

Error No Critico (ENC):	Está relacionado con toda acción o inacción del asesor que no genere un Error Crítico en el cliente. Se pueden considerar causas de ENC: Personalización, Entonación, Saludo y Despedida, etc.
Escucha activa	Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del cliente en la transmisión de sus necesidades o ideas.
Etiqueta telefónica	La Etiqueta comprende el conjunto de reglas sociales que se deben usar en la interacción con el cliente.
Experiencia de Cliente	Impacto acumulativo de múltiples puntos de contacto en toda la trayectoria en los canales de atención.
FCR	Es el porcentaje de las transacciones que son procesadas con éxito durante el primer contacto realizado por el cliente y que no resultan en llamadas transferidas o en un nuevo contacto con relación al mismo problema.
Feedback	Retroalimentación brindada con el fin de mejorar una métrica o un KPI
Grupo inicial	Coordinadores externos que ingresan a la compañía.
Grupo permanente	Coordinadores que ya se encuentran en la operación.
Instrumento de captura:	Sistema mecánico o electrónico mediante el cual se introducen datos concernientes al cliente o al registro de la interacción con el mismo.
Matriz de Calidad	Ficha de parámetros y puntos de control sobre las evaluaciones de calidad de que realizan a los negocios de IGS.
Monitoreo de transacciones	Es la acción que permite obtener información del cumplimiento de los procedimientos de atención establecidos; así como, del desempeño del asesor.

Nesting	Acompañamiento a grupos iniciales se realiza seguimiento y retroalimentación.
Objeciones:	Razonamiento o argumento contrario a alguien o a algo.
OJT	On - the - Job - Training (Entrenamiento en el Puesto de Trabajo)
PCN's	Procesos Clave Relacionados del Negocio
PCRC	Proceso Clave Relacionado con el cliente
PDA	Plan de Acción
PEC	Precisión de Error Critico
PENC	Precisión de Error No Critico
Recurrente	Representante de atención o agente de asistencia que comete diferentes faltas de manera repetitiva.
Referente (Experto)	Aquel que refleja la voz del usuario final. El referente puede ser el Monitor de Calidad o un representante del Cliente (VMO).
Reincidente	Representante de atención o agente de asistencia que comete la misma falta de manera repetitiva.
Remoción Parcial	Consiste en el proceso de remover un asesor y/o coordinador y realizar un reentrenamiento sobre desviaciones específicas que hayan sido identificadas.
Soft Phone	Software que es utilizado para operar llamadas entrantes y salientes, a otros <i>softphone</i> o a otros teléfonos convencionales, usando tecnología de Voz sobre IP.