

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES / Perfil Ocupacional: Operador de Call Center

Atender requerimientos de clientes

Código: UCF SGBPO- 016

Vigencia: 2014

Actividades Claves	
1. Atender requerimientos de clientes	3. Entregar información de servicios anexos a clientes
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Recepcionar requerimientos de clientes , a través de sistemas, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.	2.1. Entregar información anexa de servicios a clientes , ofertando otros servicios, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.
1.2. Analizar requerimientos de clientes , considerando información disponible en sistema, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.	2.2. Asegurar que información entregada es comprendida por clientes , preguntando posibles dudas respecto a la información de servicios ofertados, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.
1.3. Definir solución de requerimientos para clientes , considerando procesos definidos por la organización, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.	2.3. Derivar a cliente a plataforma que corresponda según , registrando transferencia realizada, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.
1.4. Entregar respuestas satisfactorias para cliente , asegurando que la solución entregada sea la pertinente, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.	2.4. Registrar decisión de clientes en relación a servicio ofertados , registrando status (si acepta, no acepta, o pendiente) en sistema, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.
1.5. Registrar estado de atención de clientes , ingresando en sistema e indicando detalle de proceso realizado, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.	
1.6. Escalar solicitud de clientes cuando solución se encuentre en otra plataforma , derivando solicitud a quien corresponda, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.	
1.7. Ingresar transferencia de solicitud a otra plataforma , registrando la información correspondiente en sistema, de acuerdo a planificación estratégica y procedimientos establecidos en la organización.	

Conductas asociadas a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Atender requerimientos del Cliente	3. Entregar información de servicios anexos a clientes
<p>UCC SSGG - 06 Orientación al cliente externo e interno: Comprender realmente y satisfacer los requerimientos y necesidades de clientes externos e internos, entregando soluciones oportunas y pertinentes y asegurando la comprensión del cliente, en situaciones de baja y alta complejidad, con un trato amable y empático.</p>	<p>Muestra disposición para resolver requerimientos de sus clientes, entregando la solución en los plazos establecidos y realizando seguimiento a lo entregado y al nivel de satisfacción del cliente, con un trato empático y amable.</p>	<p>Identifica y comprende las necesidades de sus clientes, reconociendo aquellas que requieren respuesta inmediata y urgente, anticipándose a posibles requerimientos y logrando evaluarlos con claridad y rapidez.</p>

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:</p> <p>Inglés ALTE B1 (Nivel 2)/ TOEIC 450-599</p> <p>Manejo nivel usuario de computador</p> <p>Terminología de Internet</p> <p>Manejo básico correo electrónico</p> <p>Conocimientos técnicos necesarios para cumplir la competencia:</p> <p>Manejo software para call center</p> <p>Manejo básico de planillas de procesamiento de base de datos</p> <p>Manejo de teléfono especial para call center</p> <p>conocimientos de normas y procedimientos necesarios para cumplir la competencia:</p> <p>Manuales de procedimiento de acuerdo a plataforma</p> <p>Normativa de la organización</p> <p>Conocer el estilo de comunicación de acuerdo a la cultura en la cual prestan servicios al cliente</p>	<p>Capacidad para responder bajo presión a cliente</p>