

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES - KPO / Perfil Ocupacional: Analista Desarrollo de Negocios

Planear y ejecutar proyectos de negocios	Código: UCF SGKPO-011	Vigencia: 2014
--	-----------------------	----------------

Actividades Clave	
1. Atender solicitudes de clientes	2. Participar en la generación de negocios
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Analizar requerimiento de cliente , a través de la revisión de diferentes canales, de acuerdo a características del requerimiento y procedimientos establecidos por la empresa.	2.1. Revisar antecedentes de empresas en el mercado que puedan ser potenciales clientes , buscando información en bases de datos pagadas y generadas en la ejecución de proyectos anteriores, de acuerdo a metodología y procedimientos establecidos por la empresa.
1.2. Recopilar información sobre características de mercado (Tamaño, tendencias, factores de crecimiento e inhibición, competidores, entre otros) , utilizando metodologías establecidas, primaria (llamadas telefónicas y/o reuniones personales con expertos) y/o secundaria (google y bases de datos pagadas), de acuerdo a tipo de proyecto y asignación de funciones dentro del equipo de trabajo.	2.2. Contactar, dentro de estas empresas, a expertos en conocimientos estratégicos de mercado , realizando contactos directos, de acuerdo a metodología y procedimientos establecidos por la empresa.
1.3. Elaborar base de datos con contactos claves , recopilando información obtenida a través de llamadas telefónicas y/o reuniones personales realizadas con éstos, de acuerdo a procedimientos establecidos por la empresa.	2.3. Ofrecer servicios, dentro de estas empresas, a expertos en conocimientos estratégicos de mercado realizando llamadas telefónicas, concertando reuniones y enviando website de empresa vía mail, de acuerdo a metodología y procedimientos establecidos por la empresa.
1.4. Registrar avances diarios , completando informe interno, de acuerdo a procedimientos establecidos por la empresa.	2.4. Elaborar propuesta de negocio ante requerimiento de expertos interesados en producto ofrecido por la empresa, incluyendo tema de investigación, definición de metodología de investigación, fechas tentativas de inicio y término, definición de Project Manager, costos del proyecto (cantidad de analistas y de horas a utilizar), entre otros, de acuerdo a procedimientos establecidos por la empresa.
1.5. Elaborar documento , analizando, resumiendo y agregando valor a la información recopilada sobre características del mercado, de acuerdo a tipo de proyecto y asignación de funciones dentro del equipo de trabajo.	2.5. Presentar propuesta de negocio a cliente , de acuerdo a procedimientos establecidos por la empresa.

Indicadores Conductuales asociadas a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Atender solicitudes de clientes	2. Participar en la generación de negocios
<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>Entrega soluciones satisfactorias a los clientes</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>
<p>UCC-SSGG-07 Orientación a la Calidad: Trabajar de manera eficiente en diferentes condiciones laborales, planificando, organizando y priorizando las actividades y recursos para lograr un trabajo bien hecho; cumpliendo normativas y procedimientos, usando adecuadamente los recursos establecidos e implementando el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo.</p>	<p>Aplica normas y procedimientos con rigurosidad, estableciendo controles necesarios que permitan prevenir errores</p>	<p>Se orienta al mejoramiento continuo en su trabajo</p> <p>Actualiza sus conocimientos y mejora modelos de trabajo, proponiendo nuevas herramientas y/o metodologías que optimizan su trabajo, en forma frecuente y autónoma.</p>

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos: Inglés ALTE C2 (Nivel 5) / TOEIC 850-990</p> <p>Conocimientos Técnicos: Bases de datos (por ejemplo: onesource, hoovers, Thomson) Programas de estadísticas (ejemplo: SPSS) Aplicaciones Desktop</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos: Reglamento Interno de la Compañía.</p>	<p>Interés por formular y gestionar proyectos</p> <p>Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</p> <p>Capacidad de comunicación en un segundo idioma</p> <p>Capacidad de análisis y síntesis.</p>