



ESTUDIO DE REMUNERACIÓN

# SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2012

# 1402

ENTREVISTAS REALIZADAS  
A PERFILES DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE EN 2011

## SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

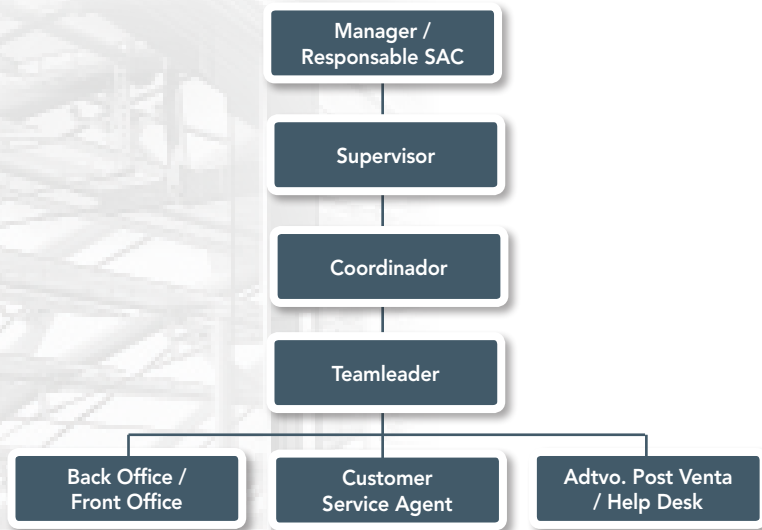
	pág.
ORGANIGRAMA	<b>4</b>
Customer Services	<b>6</b>
Administrativo	<b>8</b>
Televenta	<b>10</b>
Comercial Interno - Telefónico	<b>12</b>
Gestor de Cobros	<b>14</b>
Tramitador de Siniestros	<b>16</b>
Agente de Viajes	<b>18</b>
Help Desk	<b>20</b>
Gestor de Front Office	<b>22</b>
Coordinador	<b>24</b>
Supervisor	<b>26</b>
Business Analyst	<b>28</b>
CRM Manager	<b>30</b>
OFICINAS	<b>32</b>

**Servicios de Atención al Cliente (SAC)**, es la división de Page Personnel especializada en la selección y contratación temporal de profesionales cualificados con experiencia en Atención al Cliente.

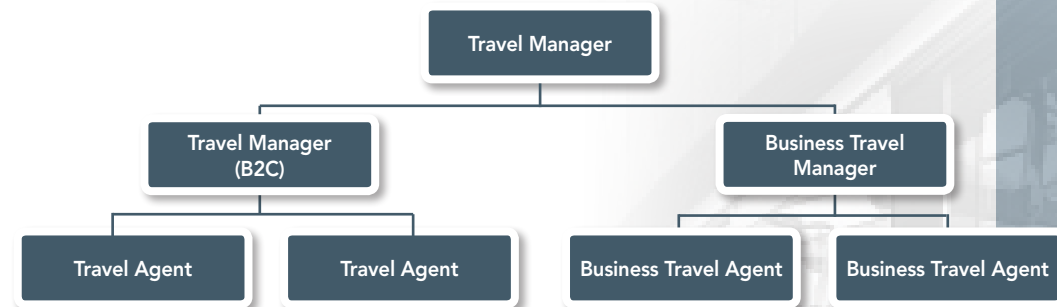
Somos expertos en los siguientes ámbitos: Centros de Servicios Compartidos, Call Center Externos, Call Center Internos, y todo tipo de empresas que requieran personal para tener contacto telefónico con los clientes (Banca, Inmobiliarias, Aseguradoras, Agencias de Viajes, Farmacéuticas...).

Gracias a nuestro equipo de consultores, con competencias lingüísticas en diversos idiomas, y el respaldo de nuestra red internacional, Page Personnel Servicios de Atención al Cliente, da cobertura tanto a nivel nacional como internacional.

o ORGANIGRAMA Customer Service



o ORGANIGRAMA Travel



## CUSTOMER SERVICES

### DEPENDENCIA

En dependencia del Responsable de Clientes.

### RESPONSABILIDADES

- Atención a clientes, venta interna, gestión y coordinación de pedidos, atención telefónica a clientes y resolución de incidencias.
- Asesoramiento, orientación y resolución de dudas e incidencias de los clientes, ofreciendo la mejor solución en cada momento.
- Facilitar al cliente información referente a productos (precios, características técnicas,...).
- Gestión de cobros de clientes morosos.
- Elaboración de presupuestos y búsqueda de nuevos mercados.
- Facturación, recepción, proceso, gestión de reclamaciones y abonos de pedidos vía fax, teléfono o e-mails.
- Archivo de documentación.

### PERFIL

- CFGS / Diplomatura / Licenciatura.
- Elevados conocimientos de inglés.
- Alto sentido de responsabilidad, seguridad en sí mismo, alta motivación, y buena comunicación.
- Imprescindible elevados conocimientos de ofimática.
- Se requiere polivalencia y una clara orientación al cliente.

### EVOLUCIÓN

La evolución de esta posición es hacia Team Leader.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa		0-3 años	3-6 años	+6 años
NACIONAL	Min.		18.000	22.000
	Máx.	18.000	22.000	25.000
MULTINACIONAL	Min.	20.000	22.000	25.000
	Máx.	22.000	25.000	30.000

[Volver al índice](#)

## ADMINISTRATIVO

### DEPENDENCIA

En dependencia del Responsable Administrativo.

### RESPONSABILIDADES

- Resolución de reclamaciones de las llamadas de los clientes.
- Atención de llamadas y canalización de solicitudes de clientes.
- Introducción de datos en el sistema informático.
- Cerrar expedientes y gestiones derivadas de las reclamaciones.
- Resolución de dudas e incidencias, y otras tareas administrativas en general.
- Contacto con los clientes para verificar datos y documentación de los clientes.
- Archivo y clasificación de reclamaciones en función de los productos.
- Confección, registro y archivo de ofertas.
- Realización de los partes de visitas.
- Seguimiento de los comerciales.
- Confección de contratos para establecimientos.
- Contacto con el departamento de atención al cliente para la resolución de incidencias con clientes.
- Contacto con los clientes para verificar datos y documentación de los clientes.
- Tramitación y solución de facturas incorrectas.

### PERFIL

- FPPII / Diplomatura / Licenciatura.
- Aunque no es imprescindible, es valorable experiencia en departamento administrativo.
- Imprescindible buenos conocimientos a nivel de ofimática (Word y Excel).

### EVOLUCIÓN

El Administrativo de Call Center puede evolucionar a Responsable Administrativo.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Min.	16.000	18.000	20.000
Máx.	18.000	20.000	22.000

[Volver al índice](#)

## TELEVENTA

### DEPENDENCIA

En dependencia del Responsable de Servicios o Dirección Comercial.

### RESPONSABILIDADES

- Venta directa a través del teléfono de servicios y productos.
- Llamadas frías para captación de nuevos clientes.
- Seguimiento de campañas de captación de clientes.
- Mantenimiento y actualización de la base de datos de clientes.
- Continuo contacto telefónico con la base de datos de clientes.
- Seguimiento telefónico de mailings.
- Presentación de lanzamientos de productos.
- No se precisa visitas a clientes.

### PERFIL

- Bachillerato / FPII / Diplomatura.
- Experiencia en emisión de llamadas con fines de venta.
- Alto dominio del paquete Office e Internet.
- Se requiere orientación comercial y habilidades comunicativas y técnicas de venta.

### EVOLUCIÓN

El siguiente paso de esta posición es hacia Manager del Equipo Televenta.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	15.000	16.000	18.000
Máx.	16.000	18.000	20.000

\*Esta posición puede conllevar algún tipo de salario variable en función de los objetivos alcanzados.

[Volver al índice](#)

## COMERCIAL INTERNO - TELEFÓNICO

### DEPENDENCIA

En dependencia del Director Comercial.

### RESPONSABILIDADES

- Gestión de las llamadas generadas a partir de las acciones comerciales emprendidas por el departamento de Marketing, para su conversión en ventas.
- Realización de presupuestos personalizados y negociación de acuerdos con los diferentes clientes.
- Gestión de la cartera de clientes, emisión de llamadas para relanzar ventas.
- Actualización de la base de datos y adecuado seguimiento post venta.
- Soporte comercial en seguimiento de acciones a clientes o detección de nuevas oportunidades de negocio.
- Consecución de visitas comerciales.
- Asesoramiento y venta de productos.
- Elaboración y seguimiento de presupuestos.
- Consecución de la máxima satisfacción de los clientes asignados.
- Funciones administrativas varias.

### PERFIL

- Diplomatura / Licenciatura.
- Alto sentido de la responsabilidad, seguridad en sí mismo, alta motivación, y buena comunicación.
- Imprescindible elevados conocimientos de ofimática.
- Se requiere polivalencia y una clara orientación al cliente, así como dotes de venta.

### EVOLUCIÓN

Su evolución es hacia Responsable Comercial.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	18.000	20.000	24.000
Máx.	21.000	25.000	30.000

\*Esta posición puede conllevar algún tipo de salario variable en función de los objetivos alcanzados.

[Volver al índice](#)

## GESTOR DE COBROS

### DEPENDENCIA

En dependencia del Credit Manager.

### RESPONSABILIDADES

- Estudio de los estados de morosidad de clientes, conocer el estado de las cuentas, de la deuda y del riesgo financiero y recuperar los impagados.
- Contacto con los clientes para solucionar y negociar los cobros de los créditos y analizar la situación del cliente, intentando alcanzar con él un acuerdo de pago.
- Gestión eficaz del cobro de deudas asignadas en el plazo adecuado.
- Gestión de circuitos administrativos en su área de trabajo.
- Tramitación de créditos, préstamos e hipotecas.
- Recepción de llamadas para conseguir documentación.
- Seguimiento y gestión de los expedientes.
- Búsquedas de información para conseguir el contacto con los clientes no localizables.
- Realizar recomendaciones, cancelaciones, suspensiones y atribuciones, para reducir al mínimo la exposición a la deuda.

### PERFIL

- FP II / Diplomatura / Licenciatura.
- Imprescindible buenos conocimientos a nivel de ofimática (Word y Excel).
- Se requieren habilidades de negociación y persuasión, constancia y capacidad de organización. Alta vocación de servicio.

### EVOLUCIÓN

Evolución clara a Gestor de Cobros o Manager de Cobros.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	15.000	18.000	19.000
Máx.	18.000	20.000	24.000

\*Esta posición puede conllevar algún tipo de salario variable en función de los objetivos alcanzados.

[Volver al índice](#)

## TRAMITADOR DE SINIESTROS

### DEPENDENCIA

En dependencia del Responsable de Siniestros.

### RESPONSABILIDADES

- Seguimiento de clientes, gestión, preparación de expedientes de accidentes, contenciosos y cualquier situación relacionada con la grabación y tramitación de partes de automóvil o de hogar.
- Tramitar los daños materiales de los expedientes de siniestros derivados de imprevistos de viajes, accidentes de viajes y hospitalización.
- Efectuar reclamaciones vía amistosa o judicial a compañías contrarias en caso de siniestros no culpables.
- Recibir llamadas de los clientes, recoger la información del siniestro, buscar las soluciones y cerrar el expediente.
- Recepción de llamadas de clientes asegurados para dar información de la póliza de los clientes y tramitar los siniestros.
- Grabación de datos.
- Gestión de documentación.

### PERFIL

- FPPII / Diplomatura / Licenciatura, muy valorable Licenciatura en Derecho.
- Experiencia de al menos un año en el sector, realizando reclamación de daños materiales y responsabilidad civil en compañía de seguros y/o corredurías.
- Imprescindible buenos conocimientos a nivel de ofimática (Word y Excel).
- Se requieren habilidades de comunicación, constancia y capacidad de organización y clara orientación al cliente.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	16.000	18.000	20.000
Máx.	18.000	20.000	24.000

[Volver al índice](#)

## AGENTE DE VIAJES

### DEPENDENCIA

En dependencia del Responsable de Reservas.

### RESPONSABILIDADES

- Atención telefónica de clientes, tramitación de reservas, emisión de billetes.
- Tratamiento de incidencias con clientes por teléfono.
- Resolución de incidencias con las líneas aéreas, mayoristas, hoteles, etc.
- Gestión de cambios, cancelaciones o servicios especiales a petición de los clientes.
- Venta de vuelos, paquetes vacacionales y hoteles.
- Billetaje aéreo, asesoramiento a clientes, búsqueda de alternativas a los servicios contratados, cierre de ventas de vuelos, hoteles y reservas.

### PERFIL

- Diplomatura en turismo o CGFS.
- Experiencia en mostrador de agencia de viajes, call center de línea aérea, booking de mayorista, call center de agencia de viajes on-line.
- Conocimiento Amadeus, Galileo y buenos conocimientos de productos vacacionales y paquete Office.
- Conocimiento de inglés.
- Persona comunicativa y dinámica con aptitudes comerciales y habilidades en el trato telefónico.

### EVOLUCIÓN

En el canal B2C, la evolución es hacia Responsable de Booking.

En el canal B2B, la evolución es hacia Business Travel Manager.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	16.000	18.000	21.000
Máx.	18.000	21.000	26.000

[Volver al índice](#)

## HELP DESK

### DEPENDENCIA

En dependencia del Responsable del Departamento Informático.

### RESPONSABILIDADES

- Resolución de dudas e incidencias técnicas e informáticas de las llamadas de los clientes y mails.
- Realización de tareas de Helpdesk, dando soporte técnico en temas de redes, Windows, sistemas propios, Outlook, etc.
- Recepción, seguimiento y resolución de incidencias.
- Soporte a usuarios y resolución de incidencias presencial y remota.

### PERFIL

- FP / Diplomatura / Licenciatura.
- Experiencia previa de un año en puesto de soporte técnico.
- Fluidez en las relaciones con clientes y atención a usuarios.
- Elevados conocimientos de inglés.
- Conocimientos técnicos a nivel de administración de sistemas, mantenimiento de servidores, manejo de base de datos, conocimientos de Windows, .NET, C#, Java, Unix/Linux, TCP/IP, DNS, FTP, y todo tipo de herramientas y programas informáticos.
- Formación en mantenimiento e instalación de ordenadores, servidores e impresoras y de redes informáticas.

### EVOLUCIÓN

El Help Desk evoluciona hacia Responsable Técnico.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	16.000	17.000	20.000
Máx.	17.000	20.000	24.000

[Volver al índice](#)

## GESTOR DE FRONT OFFICE

### DEPENDENCIA

En dependencia del Responsable de Departamento.

### RESPONSABILIDADES

- Resolución de reclamaciones, dudas e incidencias por parte de los clientes.
- Atención de llamadas y canalización de solicitudes de clientes.
- Emisión de llamadas para dar seguimiento y servicio al cliente.
- Introducción de datos en el sistema informático.
- Cerrar expedientes y gestiones derivadas de las reclamaciones.
- Gestión de tareas administrativas en general derivadas del trabajo.
- Contacto con el departamento comercial para la resolución de incidencias de los clientes.
- Contacto con los clientes para verificar datos y documentación.
- Tramitación y seguimiento de las peticiones no resueltas "on-line".

### PERFIL

- FP II / Diplomatura / Licenciatura.
- Experiencia previa de un año en puesto similar o como teleoperador tanto en recepción como emisión de llamadas.
- Conocimientos de informática y facilidad para aprender nuevas tecnologías o sistemas ERP.
- Persona amable, extrovertida y con facilidad verbal.

### EVOLUCIÓN

Esta posición puede evolucionar a Responsable de Front Office (Team Leader).

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	16.000	17.000	21.000
Máx.	18.000	20.000	23.000

[Volver al índice](#)

## COORDINADOR

### DEPENDENCIA

En dependencia del Supervisor del Servicio o Responsable.

### RESPONSABILIDADES

- Realizar las monitorizaciones (escuchas) de los teleoperadores, valorar la evolución de los mismos en cuanto a los parámetros de calidad establecidos por la compañía.
- Gestionar, liderar y formar a su equipo de trabajo, solucionar dudas a nivel de servicio y aplicaciones del servicio, organizar diferentes campañas o proyectos, confección de informes y contacto con clientes.
- Proponer acciones que potencien la mejora del servicio y controlar la ejecución y eficacia del equipo de asesores asignado, asegurando que se cumplen todos los parámetros a nivel de objetivos externos e internos.
- Analizar y hacer seguimiento, evaluación y control de los componentes de su equipo; y la elaboración de reportes diarios sobre la actividad del servicio e incrementación de los niveles de motivación de dicho equipo.
- Mejora y automatización de procesos.
- Comprobar la asistencia y la asignación de descansos del equipo.
- Dar soporte al Supervisor del Proyecto para elaborar la información referente a la cuenta de explotación del servicio.

### PERFIL

- Experiencia como agente asesor y en realizar monitorizaciones.
- Dominio de al menos dos idiomas, preferiblemente uno de ellos inglés.
- Dominio del paquete office, especialmente del Excel y Acces; muy valorable conocimientos de herramientas informáticas de Gestión de Call Center.
- Persona comunicativa y con experiencia en gestión, formación y motivación de equipos de trabajo. Orientación al logro de objetivos.

### EVOLUCIÓN

El Coordinador tiene una clara evolución a Supervisor.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	21.000	23.000	24.000
Máx.	24.000	26.000	30.000

[Volver al índice](#)

## SUPERVISOR

### DEPENDENCIA

En dependencia del Manager de Call Center o Responsable de Servicios.

### RESPONSABILIDADES

- Interface con el Call Center Manager.
- Planificación de turnos y horarios.
- Mantenimiento actualizado del manual operativo del Call Center.
- Coordinación y gestión del equipo de coordinadores o agentes asignados, revisión y adecuación de procedimientos de Call Center, obtención del conjunto de indicadores para el seguimiento de la calidad del servicio.
- Supervisar los datos de absentismo, rotación y calidad del servicio de cada campaña y exigir su cumplimiento en los estándares de los mismos.
- Seguimiento de los objetivos, interlocución con proveedores, y responsable del cumplimiento de los parámetros de calidad y eficiencia.
- Control presupuestario y detección de las necesidades de formación, selección y recursos que sean necesarios.
- Gestión y control de incentivos.
- Análisis y planificación de la formación necesaria y adecuada del servicio.

### PERFIL

- FP / Diplomatura / Licenciatura.
- Experiencia mínima de dos años en puesto similar gestionando equipos.
- Conocimientos elevados de inglés.
- Alta capacidad de resolución y toma de decisiones. Perfil proactivo, ambicioso, de trato agradable y con don de gentes. Capacidad de liderazgo y de trabajo bajo presión, son imprescindibles.

### EVOLUCIÓN

El siguiente paso de esta posición es la promoción a Manager.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	24.000	27.000	33.000
Máx.	30.000	35.000	40.000

[Volver al índice](#)

## BUSINESS ANALYST

### DEPENDENCIA

En dependencia del Director de Operaciones, Manager de Call Center o Responsable de Servicios.

### RESPONSABILIDADES

- Optimización de la productividad del centro.
- Gestión de las líneas de telefonía.
- Apoyo técnico a la plataforma en todas las áreas.
- Elaborar informes analíticos, estadísticos, cuantitativos y cualitativos sobre los resultados del centro.
- Elaborar el plan anual de actuación junto al manager.
- Hacer revisión mensual del plan de actuación.
- Plan estructural de los servicios y proyección del volumen de negocio.
- Definición con el Manager de los Recursos Humanos los materiales necesarios para el funcionamiento del Call Center y la planificación de turnos, vacaciones, vacantes..., en función de los estudios e informes realizados.

### PERFIL

- Licenciado en Estadística u otras licenciaturas o diplomaturas.
- Nivel avanzado de inglés.
- Conocimientos avanzados de Excel, Access, SPSS u otros programas estadísticos.
- Experiencia en gestión de equipos.
- Perfil con agradable trato telefónico, activo, así como acostumbrado a trabajar bajo presión y con una clara orientación a resultados.

### EVOLUCIÓN

La posición de Business Analyst evoluciona a Responsable de Operaciones.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	18.000	24.000	27.000
Máx.	24.000	30.000	33.000

[Volver al índice](#)

## CRM MANAGER

### DEPENDENCIA

En dependencia del Gerente del Proyecto o Director Comercial.

### RESPONSABILIDADES

- Asegurar la excelencia en el Servicio de Atención al Cliente para los clientes externos e internos.
- Crear, fomentar y fortalecer las relaciones del departamento con los clientes de los diferentes mercados.
- Coordinar y supervisar los departamentos de Atención al Cliente y liderar proyectos de mejora continua.
- Definición de objetivos y planificación de acciones en la gestión operativa de estos centros de trabajo, dinámicas de trabajo, procedimientos y sistemas de gestión.
- Gestión de reuniones con cargos de las cuentas asignadas.
- Elaboración de propuestas, presupuestos y de documentación para la presentación de ofertas; y asegurar y afianzar la satisfacción y retención de los clientes siendo el interlocutor ante los representantes de la marca (ventas, marketing, centro de distribución, etc).
- Definición de los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para el funcionamiento del Call Center.
- Aportar opciones de mejora en la operativa de las plataformas que respondan a las necesidades de los clientes.
- Garantizar la rentabilidad y el buen funcionamiento del servicio.

### PERFIL

- Profesional universitario que pueda aportar estudios de especialización o un máster.
- Elevados conocimientos de herramientas informáticas.
- Experiencia en gestión de equipos.
- Nivel avanzado de inglés siendo valorable otros idiomas como el alemán, francés, italiano...
- Deberá poseer mínimo cuatro años de experiencia como Supervisor o Manager de Call Center.
- Profesional con marcados dotes de liderazgo, capacidad analítica, capacidad para gestionar equipos y buenas habilidades de negociación.
- Orientación a resultados.

### EVOLUCIÓN

Esta posición evoluciona a Gerente de Proyecto o Responsable de Servicios de Atención al Cliente.

### REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia previa	0-3 años	3-6 años	+6 años
Mín.	24.000	27.000	30.000
Máx.	30.000	35.000	45.000

[Volver al índice](#)

## OFICINAS EN ESPAÑA:

### MADRID

Paseo de la Castellana 60  
28046 Madrid  
Telf.: 91 131 81 81

### BARCELONA

Ronda Sant Pere 5  
08010 Barcelona  
Telf.: 93 545 48 00

### VALENCIA

Avda. Cortes Valencianas 39  
46015 Valencia  
Telf.: 96 045 22 00

### SEVILLA

Paseo de las Delicias 1  
41001 Sevilla  
Telf.: 95 497 89 10

### BILBAO

C/ Gran Via 40  
48009 Bilbao  
Telf.: 94 425 05 90

# Page Personnel

Asistentes & Secretarias • Banca • Comercial  
Contabilidad & Finanzas • Healthcare • Ingenieros y Técnicos  
Marketing • Administración de Ventas, Compras & Logística  
Recursos Humanos • Retail • Seguros • Tax & Legal  
Tecnología • Servicios de Atención al Cliente  
Digital & eCommerce

[www.pagepersonnel.es](http://www.pagepersonnel.es)