



Estudios de remuneración 2016



SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ÍNDICE

Organigrama	4
Director de Operaciones / Contact Center	6
Director de Call Center	7
Customer Services	8
Responsable de Call Center	9
CRM Manager	10
Business Analyst	12
Supervisor	13
Coordinador	14
Televenta	15
Comercial Interno - Telefónico	16
Gestor de Cobros.....	17
Tramitador de Siniestros	18
Agente de Viajes.....	19
Help Desk.....	20
Gestor de Front Office	21

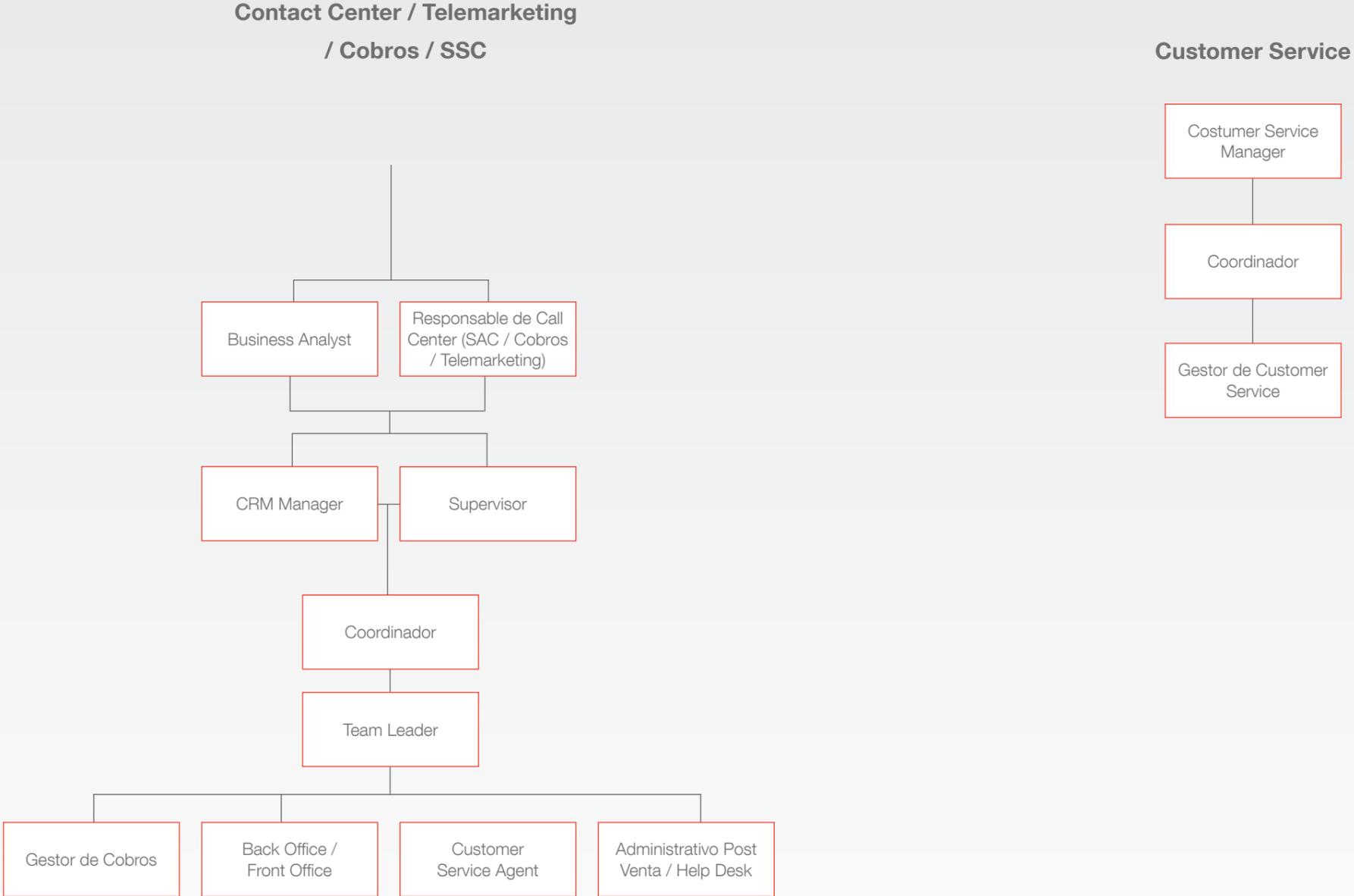
Servicios de Atención al Cliente (SAC), es la división de Page Personnel especializada en la selección y contratación temporal de profesionales cualificados con experiencia en Atención al Cliente.

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. Además de contar con una base de datos actualizada.

Desde esta área se esta dando cobertura tanto a empresas con necesidad de incorporar un volumen alto de Gestores Telefónicos (emisión y recepción de llamadas) , contando con una rápida capacidad de reacción y alto nivel de adecuación del candidato para el puesto, como para la selección de perfiles medios/altos (Coordinador, Supervisor, Manager, Responsable y Director de Call Center) con alto nivel de cualificación, sólida experiencia vocacional en al ámbito del Contact Center y especialización en la rama concreta que ocupe a la empresa (Seguros, Telecomunicaciones, Logística,..). Actualmente estamos colaborando desde esta categoría de la empresa con algunas de las más importantes empresas del área de Seguros, Servicios... Con un alto volumen de incorporaciones en la contratación temporal.

ORGANIGRAMA

Servicios
de Atención
al Cliente



DIRECTOR DE OPERACIONES / CONTACT CENTER

DEPENDENCIA

En dependencia del Director General.

RESPONSABILIDADES

- Gestión operativa de cuentas existentes: promover la retención y asegurar la rentabilidad.
- Dirigir los proyectos para la integración operativa de nuevas actividades.
- Proponer y acompañar los desarrollos informáticos para la puesta en marcha.
- Organización transversal:
 - > Participar activamente en el desarrollo y la organización de la empresa.
 - > Participación y coordinación de proyectos transversales dentro de la compañía.
 - > Liderar los comités de pilotaje operacionales y participar en reuniones con clientes.
 - > Coordinar las plataformas: asistencia y gestión de siniestros.
 - > Optimizar los procesos operativos transversales: Asistencia, Red, Sistemas.
- Motivar a su equipo para alcanzar los objetivos de venta y calidad para cada producto / campaña.
- Asegurar la correcta ejecución por parte del grupo asignado, de los guiones de venta establecidos para cada producto / campaña.

PERFIL

- Persona organizada, objetiva, profesional, meticulosa.
- Iniciativa y capacidad de propuesta: perfil emprendedor.
- Flexible, con capacidad de adaptación y de trabajo en el marco de un equipo consolidado.

EVOLUCIÓN

El Director de Operaciones/ Contact Center puede evolucionar a Director.

REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	NS	45.000€	65.000€
	Máx	NS	65.000€	90.000€

NS = No significativo

DIRECTOR DE CALL CENTER

DEPENDENCIA

En dependencia del Director de Operaciones o la misma Gerencia, dependiendo del tamaño de la empresa.

RESPONSABILIDADES

- Gestión general de todas las unidades operativas de negocio de de la compañía en su plataforma. Esto incluye la responsabilidad sobre todos los aspectos del negocio.
- Liderazgo efectivo y la ejecución comercial que incluye: eficiencia, organización, relaciones con el cliente, comercial, planificación de negocio.

PERFIL

- Ser Licenciado/Diplomado o tener una titulación equivalente.
- Tener una trayectoria profesional demostrable de éxito a la cabeza de Funciones comerciales y/o operativas en el CRM o sectores relacionados.
- Tener un buen conocimiento de la mejor práctica de un CRM y del sector.
- Tener experiencia en relaciones con clientes y/o en ventas.
- Informática a nivel de usuario de los sistemas de informes de la compañía así como del paquete de Office (Excel, Word, Access) e Internet.
- Estar motivado y tener un enfoque comercial.

EVOLUCIÓN

El Director de Call Center puede evolucionar a Director de Operaciones.

REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	NS	38.000€	46.000€
	Máx	NS	45.000€	75.000€

NS = No significativo

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

- Ciclo Formativo de Grado Superior / 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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
NACIONAL	Mín.		18.000€	22.000€
	Máx	18.000€	22.000€	25.000€
MULTINACIONAL	Mín.	20.000€	22.000€	25.000€
	Máx	22.000€	25.000€	30.000€

RESPONSABLE DE CALL CENTER

DEPENDENCIA

En dependencia del Director de Call Center.

RESPONSABILIDADES

- Promover y liderar equipos de call center a su cargo.
- Responsable de plataforma. Seguimiento de indicadores y estándares de calidad establecidos por el cliente.
- Promover la relación con los clientes: análisis y diagnóstico de la situación, entendiendo su problemática y dimensionando los recursos disponibles y no disponibles.
- Planificación de recursos acorde al plan de medios establecido.
- Diseño e implementación de campañas comerciales o de servicio al cliente
- Gestión y supervisión de Plan de Calidad.

PERFIL

- Licenciatura Superior
- Mínimo de cinco años en la gestión de call center de más de 20 personas.
- Experiencia consolidada en la gestión de equipos multidisciplinares (venta, postventa, gestión de pedidos, quejas, retención, fidelización..).
- Experiencia en la relación y gestión de clientes externos.
- Amplios conocimientos de ofimática.

EVOLUCIÓN

Esta posición tienes una clara evolución a Director de Call Center

REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	NS	30.000€	40.000€
	Máx	NS	40.000€	50.000€

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	0-3 años	3-6 años	+ de 6 años	
Salario	Mín.	24.000€	27.000€	30.000€
	Máx	30.000€	35.000€	45.000€

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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	25.000€	30.000€	41.000€
	Máx	30.000€	40.000€	55.000€

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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	24.000€	27.000€	33.000€
	Máx	30.000€	35.000€	40.000€

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 cumplan 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 incremento 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	0-3 años	3-6 años	+ de 6 años	
Salario	Mín.	21.000€	23.000€	24.000€
	Máx	24.000€	26.000€	30.000€

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	0-3 años	3-6 años	+ de 6 años	
Salario	Mín.	15.000€	16.000€	18.000€
	Máx	16.000€	18.000€	20.000€

Nota: Esta posición puede conllevar algún tipo de salario variable en función de los objetivos alcanzados.

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.
- 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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	18.000€	20.000€	24.000€
	Máx	21.000€	25.000€	30.000€

Nota: Esta posición puede conllevar algún tipo de salario variable en función de los objetivos alcanzados.

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

- FPII / Diplomatura / Licenciatura.
- Imprescindible buenos conocimientos 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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	15.000€	18.000€	19.000€
	Máx	18.000€	20.000€	24.000€

Nota: Esta posición puede conllevar algún tipo de salario variable en función de los objetivos alcanzados.

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

- FP II / 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 de ofimática (Word y Excel).
- Se requieren habilidades de comunicación, constancia y capacidad de organización y clara orientación al cliente.

REMUNERACIÓN EN EUROS

Experiencia		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	16.000€	18.000€	20.000€
	Máx	18.000€	20.000€	24.000€

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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	16.000€	19.000€	22.000€
	Máx	19.000€	22.000€	26.000€

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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	16.000€	19.000€	22.000€
	Máx	19.000€	22.000€	24.000€

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		0-3 años	3-6 años	+ de 6 años
Salario	Mín.	16.000€	17.000€	20.000€
	Máx	18.000€	20.000€	24.000€

OFICINAS EN ESPAÑA:

MADRID

Paseo de la Castellana 28
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

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

www.pagepersonnel.es

PagePersonnel

Part of the
PageGroup