



### TENDENCIAS DEL MERCADO LABORAL

En la selección de perfiles de Customer Service y Ventas estamos viendo un aumento en la selección de este tipo de puestos especialmente para empresa del área de los Seguros y Healthcare que está moviendo estos departamentos a España para dar soporte a Europa y en algunos caso también para todo el mundo, Asia y Suramérica. A su vez existe gran cantidad de demanda en las grandes ciudades como Madrid, Barcelona, Valencia o Sevilla, aunque no es descartable que lo tengan localizado por otras regiones o afueras de grandes ciudades.

En mucho casos valoran ofrecer contratos de carácter indefinido para llegar a una mayor permanencia de los candidatos fidelizándolos con muchas opciones en cuestión de BBSS (tickets de comida, seguro médico, plan de pensiones bonus anual) y buen horario adaptado a la región horaria a la que den soporte. Igualmente, ofrecen contratos temporales para proyectos concretos, lo cual también es apropiado para trabajadores que no tienen pensado establecerse en España de forma indefinida o se lo planteen como una opción estacional, como experiencia aquí para después volver a sus países con una experiencia en el extranjero. En este sentido, nuestro principal baluarte sería: candidato recién licenciado con dos o más idiomas (el materno y el inglés) e interesado en trabajar en entornos de tipo internacional y con buena capacidad para el trabajo en equipo.

La otra opción más solicitada y a gran volumen son los perfiles de Ventas de Gestor Telefónico, con un salario base según convenio y la opción de ir ganando comisiones mensuales. En este caso la opción más común es que el trabajador esté 3 ó 6 meses contratado por la ETT (externalización del periodo de prueba) con la opción posterior de pasar a la plantilla de la empresa, jornadas parciales de cinco y seis horas, trabajando algunos fines de semana, en sector Seguros y Telecomunicaciones como más demandados.

Así y resumiendo, los perfiles más demandados son con idiomas para el área de CS principalmente nativos y en Ventas el Gestor Telefónico, sería la mejor fotografía de las sensaciones y demanda que estamos notando en este año y que se plantea como una opción firme para el próximo año.

|  | REMUNERACIÓN EN EUROS |         |
|--|-----------------------|---------|
|  | MIN                   | MAX     |
| Teleoperador                                     | 13.000€               | 15.000€ |
| Estudios de Mercado                              | 14.000€               | 15.000€ |
| Gestor de Cobros Call Center                     | 15.000€               | 16.000€ |
| Customer Service/ Soporte al Cliente             | 15.000€               | 17.000€ |
| Customer Service con Idiomas/ Soporte al Cliente | 17.000€               | 20.000€ |
| Customer Service con Idiomas + SAP               | 20.000€               | 25.000€ |
| Coordinador Call Center                          | 16.000€               | 20.000€ |
| Supervisor Call Center                           | 20.000€               | 24.000€ |
| Manager Call Center                              | 25.000€               | 30.000€ |
| Responsable Call Center                          | 30.000€               | 35.000€ |
| Director de Operaciones                          | 40.000€               | 80.000€ |



## METODOLOGÍA

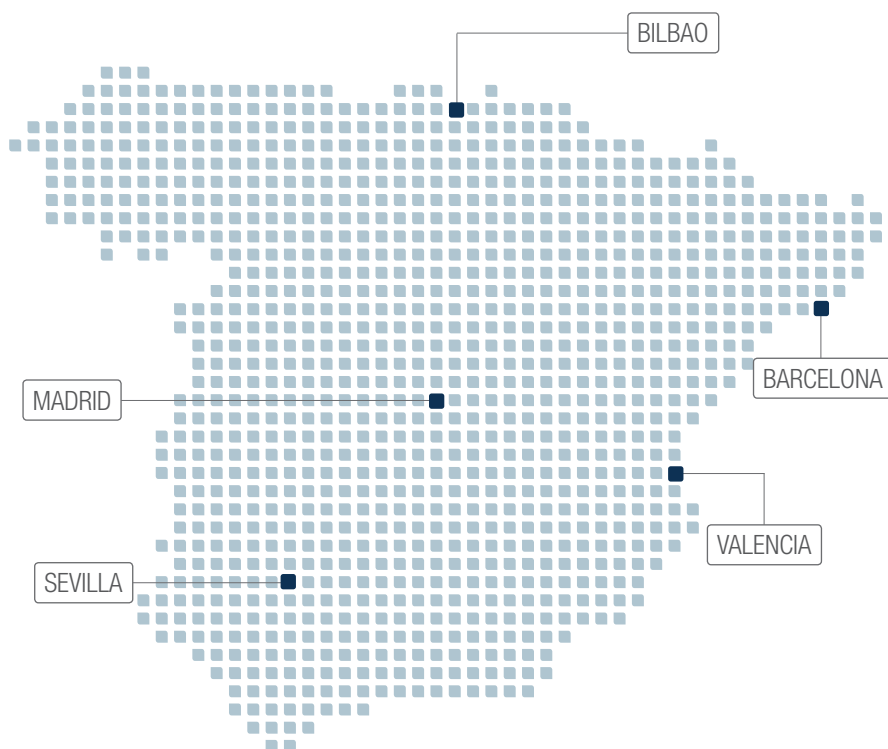
El estudio de remuneración que le presentamos ha sido realizado gracias al conocimiento de mercado y a la constante relación con clientes y candidatos.

La información de este estudio es resultado de un análisis empírico y tres fuentes de Información:

- Base de datos
- Clientes y candidatos en el sector.
- Publicación de anuncios en prensa y web.

## SOBRE NOSOTROS

**Michael Page** y **Page Personnel** pertenecientes a PageGroup, consultora líder de selección especializada de personal cualificado, mandos intermedios y directivos para procesos temporales e indefinidos. Con más de 40 años de experiencia a nivel global y 20 años de presencia en España, desde PageGroup seguimos ofreciendo soluciones a medida para cada necesidad de contratación a través de nuestra red global, 150 oficinas en 35 países del mundo.



### Madrid

Pº Castellana 28, 3ª  
28046  
Tél. +34 91 131 81 81  
Fax +39 91 359 18 16

### Barcelona

Ronda Sant Pere 5, 4ª  
08010  
Tél. +34 93 545 48 00  
Fax +34 93 390 79 92

### Valencia

Avda. de las Cortes Valencianas 39  
Edificio Géminis - 46015  
Tél. +34 96 045 22 00  
Fax +34 96 045 22 99

### Bilbao

Gran Vía Don Diego Lopez de Haro 40, 1ª  
48009  
Tél. +34 94 425 05 80  
Fax +34 94 425 05 99

### Sevilla

Avda. de la Palmera, 19B, 3ª - 41013  
Tél. +34 954 97 89 10  
Fax +34 95 497 89 01

PageExecutive

MichaelPage

PagePersonnel

Part of PageGroup