



TENDENCIAS DEL MERCADO LABORAL

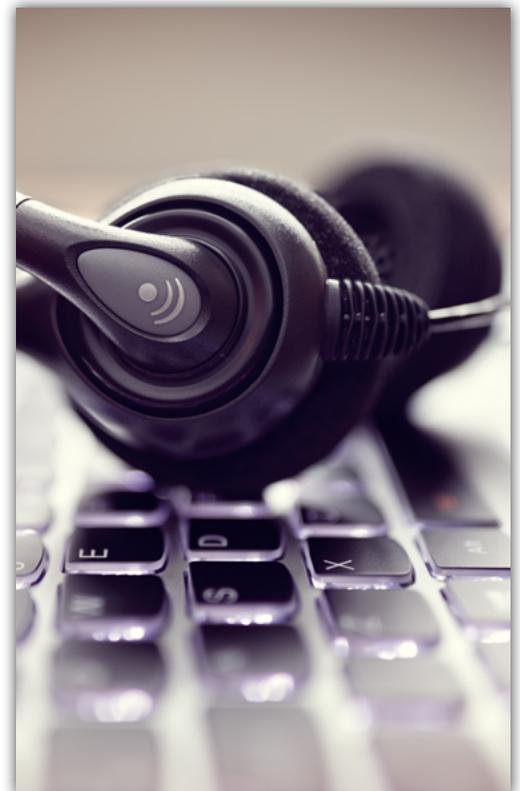
En la selección de perfiles de Customer Service y Ventas estamos viendo un aumento en la selección de este tipo de puestos especialmente para empresa del área de los Seguros y Healthcare que está moviendo estos departamentos a España para dar soporte a Europa y en algunos caso también para todo el mundo, 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 joven, recién licenciado con dos o más idiomas (el materno e 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 ir ganando comisiones mensuales. En este caso la opción más común es que el trabajador este 3 o 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

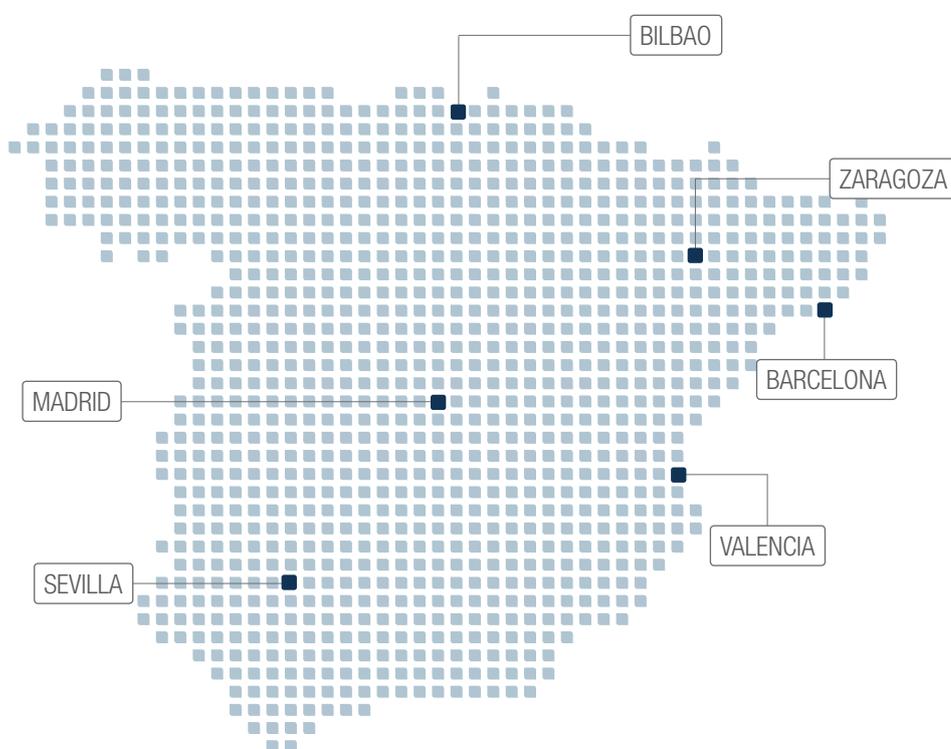
El estudio de remuneración que le presentamos ha sido realizado gracias al conocimiento de mercado y a la constante relación con clientes y candidatos.

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
Tel. 91 131 81 81

Barcelona

Plaza Europa 2-4
Edificio Copisa
Tel. 93 390 06 10

Valencia

Avda. de las Cortes Valencianas 39
Edificio Géminis
Tel. 96 045 22 00

Bilbao

Gran Vía Don Diego Lopez de Haro 40
Tel. 94 425 05 80

Sevilla

Avda. de la Palmera, 19B
Tel. 95 497 89 10

Zaragoza

C/María Zambrano 31
WTC Torre Oeste
Tel. 97 695 95 66

PageExecutive
Michael Page
Page**Personnel**
Page**Outsourcing**

Part of PageGroup