



# Guía

de posiciones  
+ demandadas



**Nicolas BUISSON**

Regional Managing Director  
Southern Europe & Africa  
PageGroup

*«Esta guía tiene como objetivo responder de manera pragmática a los interrogantes de las empresas y profesionales. Es gracias a la estrecha relación mantenida día tras día por los Consultores de Page Personnel con las empresas y sus colaboradores lo que nos permite hoy proponeros esta guía de las posiciones más demandadas»*

Esta guía de posiciones más demandadas realizada por Page Personnel, líder en asesoramiento y selección especializada de mandos medios para contratación temporal o directa, intenta responder de forma pragmática a los interrogantes de las empresas y profesionales con los que nuestros consultores se reúnen diariamente, sobre qué se busca y valora en el mercado de trabajo actual.

Es importante precisar que esta guía no es exhaustiva ni pretende serlo. No cubrimos todos los sectores ni todas las funciones. Hemos definido una treintena de posiciones como las más demandadas en algunos sectores de actividad (banca, seguros, marketing, etc.) y en cierto tipo de funciones (científicas, tecnológicas y comerciales, etc.).

Hemos querido realizar este estudio para conocer lo que está demandado el mercado: por un lado asistimos a la aparición de

funciones totalmente nuevas y por otro lado, las empresas hacen evolucionar funciones más tradicionales.

Obviamente, siguen existiendo una serie de posiciones más «clásicas» que siguen siendo solicitadas en el mercado de trabajo, pero ese no es ámbito de actuación de la presente guía.

**Posiciones más demandadas**

Las empresas tienen que enfrentarse a diferentes mercados, situaciones y escenarios que antes de la conocida crisis que nos acompaña durante años, no tomaban la importancia que están cogiendo actualmente.

Es por ello que asistimos al crecimiento de posiciones ya existentes como Credit Controller, Técnico de Import / Export, Customer Service, Comerciales de Exportación, etc.

Esta demanda en aumento abre nuevas posibilidades, nuevas exigencias y nuevas metodologías en el reclutamiento y selección de este tipo de profesionales.

**Nuevas Posiciones**

La segunda tendencia que hemos detectado es la aparición de nuevas posiciones en un entorno totalmente cambiante de 1.0 a 2.0 e incluso 3.0.

Dando de esta manera una importancia sublime a nuestras divisiones de Tecnología y Digital & eCommerce donde se abren posiciones como: Web Analyst, SEM Specialist, Scrum Master, Desarrollador Móvil, etc. Posiciones que requieren de nuevos perfiles profesionales, recién creados o especializados en estas nuevas áreas.

Más allá del análisis de estas dos tendencias, esta guía tiene como objetivo responder a las

expectativas e interrogantes de las empresas así como de los empleados.

Es la razón por la que hemos querido editar esta guía práctica presentando en detalle esas posiciones, sus definiciones y campos de responsabilidades, las competencias y cualidades requeridas y formaciones o experiencias necesarias.

Reclutadores y candidatos leerán, espero con interés, nuestros análisis y los comentarios de nuestros consultores.

Agradezco enormemente la participación de los numerosos colaboradores de Page Personnel en la edición de esta guía, esperando le saquen el mejor rédito en la composición de sus plantillas.

## Digital & eCommerce | p. 4

SEM Specialist  
Real Time Bidding  
Web Analyst  
Mobile Performance Specialist

## Tecnología | p. 8

SCRUM Master  
Técnico Especialista en BBDD NoSQL  
Desarrollador Móvil

## Asistentes & Secretarias | p. 11

Office Manager Generalist  
Asistente Polivalente (Bilingüe / Trilingüe)

## Ingenieros y Técnicos | p. 13

Ingeniero Comercial Internacional  
Ingeniero Comercial de Gestión Hídrica  
Ingeniero de Diseño  
Ingeniero de Proyectos

## Recursos Humanos | p. 17

Compensación y Beneficios

## Contabilidad & Finanzas | p. 18

Controller Recursos Humanos  
Controller Financiero con inglés  
Credit Controller

## Comercial | p. 21

Comercial Soluciones Cloud Computing  
Export Area Manager

## Administración de Ventas, Compras & Logística | p. 23

Técnico Import / Export  
Activador  
Técnico Comercial Forwarders

## Healthcare | p. 26

Delegado Hospitalario Medical Devices

## Tax & Legal | p. 27

Abogado Laboralista

## Banca | p. 28

Analista de Riesgos

## Marketing | p. 29

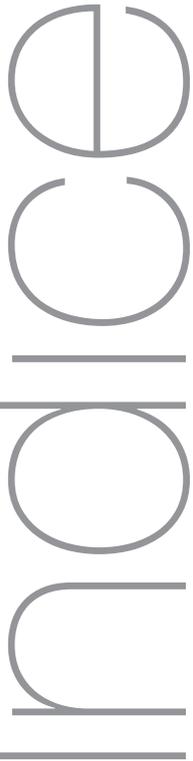
Marketing Analítico y/o Estadístico

## Educación | p. 30

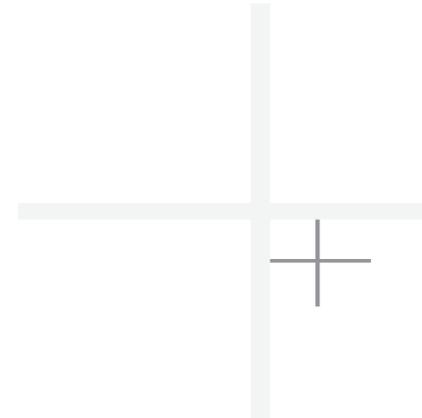
Coordinador de Ciclo

## Servicios de Atención al Cliente | p. 31

Customer Services  
Comercial Telefónico  
Videoagente



india



## SEM SPECIALIST

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Reportando al Director General/Director de Marketing Online/Director de eCommerce, el SEM Specialist desarrolla las siguientes funciones:

- Estudio de la web, benchmark de la competencia.
- Segmentación del target.
- Auditoría semántica.
- Definición de la estrategia de SEM y de los indicadores claves de éxito.
- Ejecución o supervisión (según la compañía) de las estrategias establecidas.
- Coordinación con el equipo de diseño para la elaboración de las landing pages.
- Seguimiento de las campañas, análisis de resultados y propuestas de mejora.
- Control de la rentabilidad de las campañas.
- Presentación de estrategias y resultados.
- Dirección de equipo de consultores SEM.
- Colaboración con el equipo de SEO.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Perfil profesional que debe aportar unos requisitos mínimos como experiencia en marketing online y dominio de Google Adwords y Google Analytics.

Es positivo si el perfil ha trabajado previamente con agencias publicitarias, con conocimiento sobre usabilidad web (UX) y arquitectura de información (IA).

Es un profesional muy analítico, proactivo, autónomo, con capacidad de priorizar y habilidades interpersonales. Siempre es valorable si tiene un nivel de inglés alto.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

El SEM Specialist suele tener formación en marketing online y aportar experiencia de 2 años en la gestión de campañas SEM a nivel operativo. Además de, experiencia en gestión de campañas PPC con gestión de budgets, en Display y Media Plannig y experiencia en posicionamiento orgánico (SEO).

Es importante un conocimiento de herramientas de bid management y de análisis.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución natural de esta posición es hacia el puesto de Online Project Manager o SEM Manager.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**25/30** k€



Francesc LLADÓ  
Consultor Senior  
Page Personnel  
Digital & eCommerce

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«El perfil de SEM Specialist se está convirtiendo en una figura indiscutible cada vez más en cualquier departamento de marketing online. Existen algunas variables que justifican su presencia y la de responsabilizarse de la captación de negocio, como ahora:

- El rápido retorno de la inversión.
- La generación de leads cualificados.

Las campañas realizadas por el SEM Specialist están orientadas al target de cliente "querido" por la compañía, hecho que le permite que la compra sea más directa y cualificada.»

# Digital & eCommerce

## REAL TIME BIDDING

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Real Time Bidding es un concepto muy novedoso que consiste en la subasta de espacios publicitarios online en red de display (banners). Incluso no sólo se puede pujar por el precio de un clic sino también por el precio de un CPA (Coste por Adquisición). Este método hace que los anunciantes paguen menos por su publicidad y a la vez los soportes (portales web) consiguen deshacerse de inventario no vendido. Incluso esta metodología está implantada no solo en webs sino en entorno mobile. Existen ya empresas españolas desarrollando la tecnología para este concepto en móviles y tablets.

Las tareas de un especialista en Real Time Bidding suelen ser las siguientes:

- Negociación y búsqueda de soportes.
- Implementación de código técnico y coordinación con equipo de desarrollo.
- Testeo previo de campañas.
- Ejecución de las mismas.
- Estudio de rentabilidades de conversiones.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Existen aún pocas agencias en España que practiquen esta metodología. Otros mercados más maduros como UK, Alemania y como siempre, USA, son verdaderas escuelas para profesionales de marketing online que quieran una especialización, ya que una experiencia sólida en alguno de estos mercados está suponiendo un valor de peso para las empresas que los reclutan.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Dada la novedad de esta especialidad, no existen profesionales de este entorno con experiencia prolongada. En su mayoría son antiguos especialistas en afiliación o en SEM que han evolucionado a esta nueva faceta.

La formación de base que tengan suele ser de marketing o incluso técnica (informática). Muchos han pasado por alguna gran agencia de medios digitales y/o trabajando en performance (campañas de resultados).

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución profesional puede ir enfocada a dirigir un departamento online y a gestionar grandes cuentas desde agencia.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**+30** k€



Daniel ARIZA  
Consultor  
Page Personnel  
Digital & eCommerce

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«La mera tendencia de la publicidad en general, de ser más eficiente, medible y con un carácter cada vez más cortoplacista en cuanto al rendimiento de su ROI, hace que esta nueva especialidad cobre sentido no solo en grandes anunciantes, sino también en pequeños negocios que se están generando en el auge del eCommerce, que dependen de una inversión limitada por su condición de start-up.»*

## WEB ANALYST

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El análisis web es una especialidad de creciente demanda por parte de las empresas. No solo las compañías digitales sacan partido de esta área, sino también las tradicionales que empiezan a considerar el canal online, no como un escaparate sino como un canal de negocio más. Este análisis consiste en analizar el comportamiento del usuario dentro de la web, sacar conclusiones para optimizar el posicionamiento de la web y en el caso de las webs transaccionales, optimizar la plataforma para conseguir más ventas, entre otras muchas acciones adicionales.

Las principales funciones de un Analista Web son:

- Analizar el posicionamiento SEO que se está consiguiendo en el portal web.
- Optimizar el ratio de conversión de usuarios a leads o a clientes.
- Elaborar recomendaciones de mejora en cuanto a Usabilidad y SEO.
- Generación de informes de inteligencia de negocio.
- Extrapolar información online para ser utilizada en el canal tradicional.
- Proponer acciones de cross selling y mejorar rentabilidad de ventas.
- Análisis del ROI de campañas de marketing digital.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Existen certificaciones que cada vez dan más solidez en el perfil profesional, como la propia de Google Analytics u otras de herramientas como Omniture o Comscore. También es muy valorable el dominio de Excel e incluso SAS, ya que todos los datos de tráfico de una web son exportables y adaptables a otros métodos de estudio.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Los profesionales del análisis web suelen provenir tanto de formación técnica como Informática o incluso Matemáticas, así como formación de Marketing o ADE. La mayoría aúnan carácter analítico con pasión por las nuevas tecnologías.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Como evolución natural de este puesto, puede resultar en un Jefe de Proyecto o Departamento, en el que disponga de profesionales de CRM o Business Intelligence dentro del equipo.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**30/35** k€



Daniel ARIZA  
Consultor  
Page Personnel  
Digital & eCommerce

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«Muchos directivos de negocios tradicionales no hubiesen podido asimilar que algún día podrían saber el comportamiento exacto que su cliente realizaba en su tienda física. Hoy, al menos en el mundo digital, es posible y las organizaciones, sobre todo las que tienen un gran porcentaje del peso de su negocio en internet, tienen opción a conocer a su cliente online a un nivel extraordinario.

Los perfiles de analistas están condenados a desarrollarse aún más, ya que en un futuro inmediato, la madurez del mercado digital conllevará a una optimización de acciones in-site y off-site que serán la clave competitiva para sobrevivir.»

# Digital & eCommerce

## MOBILE PERFORMANCE SPECIALIST

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Reportando al Director de Marketing Online/Director de eCommerce, el Mobile Performance Specialist desarrollará las siguientes funciones:

- Mantener y comprobar las versiones de aplicaciones para iOS, Android y Blackberry.
- Ensayo y evaluación de nuevas aplicaciones.
- Comunicar y coordinar con otros departamentos.
- Identificar nuevas áreas.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El Mobile Performance Specialist viene del mundo de marketing online con dominio en Google Analytics y/o Omniture.

Es un perfil acostumbrado a trabajar sobre objetivos concretos y orientado a generar un comportamiento en los consumidores.

Un buen conocimiento sobre usabilidad web (UX) y arquitectura de información (IA) y un alto nivel de inglés, siempre es valorable.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Profesional con formación superior en Ciencias Económicas/Empresariales o Ingeniería Técnica. Siendo valorable un máster en Digital Marketing.

Suele aportar experiencia previa en análisis de resultados y optimización del negocio online. Además de experiencia en posicionamiento orgánico (SEO) y Adwords.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución natural de esta posición es hacia el puesto de Online Marketing Manager o CMO.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

28/32<sup>k€</sup>



Francesc LLADÓ  
Consultor Senior  
Page Personnel  
Digital & eCommerce

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«En la actualidad, la figura de un perfil especialista en el mundo Mobile, está dejando de ser materia de debate como apuesta de futuro, siendo el optimizador perfecto para el negocio online actual. La accesibilidad de compra actual a través de plataformas móviles es necesario que esté canalizada con la figura del "Mobile Performance Specialist", contribuyendo de manera decisiva al éxito de la compañía, teniendo en cuenta los principales puntos del Mobile Marketing:

- Definición correcta del tráfico.
- Flexibilidad en conversión de web a mobile.
- Experiencia en códigos de respuestas rápidas (QR).
- Rastreo de las descargas.
- Maximizar el retorno de la inversión (ROI).»

## SCRUM MASTER

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Scrum es una metodología ágil que define un conjunto de prácticas y roles que deben tomarse como punto de partida para definir el proceso de desarrollo que se ejecutará durante un proyecto. Otro método similar a Scrum sería Kanban o Scrumban (mezcla de los dos primeros).

Dado que, durante un proyecto, los clientes pueden cambiar de idea sobre lo que quieren y necesitan, y a veces se dan situaciones difícilmente solucionables de una forma predictiva y planificada, hay que ser dinámico y resolutivo. Para ello se necesitan equipos de trabajo auto organizados, pragmáticos, que acepten que el problema no puede ser completamente entendido o definido, centrándose en maximizar la capacidad de entregar rápidamente y responder a requisitos emergentes. De ahí que esta metodología de desarrollo ágil esté a la orden del día.

Los roles principales en Scrum son el Scrum Master, que mantiene los procesos y trabaja de forma similar al Director de Proyecto, el Product Owner, que representa a los stakeholders (interesados externos o internos) y el Team que incluye a los desarrolladores.

El Scrum Master no es más que un tradicional Gestor o Jefe de Proyecto que ha sido capaz de adaptarse a diferentes ritmos y que consigue maximizar el rendimiento de su equipo.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El Scrum Master es una profesional con conocimientos y experiencia en la gestión PMO.

Es un perfil profesional con capacidad de gestión de equipos, clara orientación a cliente y a resultado, buena capacidad de interlocución, proactividad, autonomía, implicación y orientación a la calidad.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Formación técnica, preferiblemente Ingeniería superior o técnica. Será muy valorable contar con un máster en gestión de proyectos o específico en metodologías ágiles.

Es importante aportar experiencia en definición y seguimientos del proyecto y sus objetivos, hitos, tiempos, recursos, etc.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Debido al auge de estos métodos de trabajo existen ya certificaciones oficiales y cada vez son más Jefes de Proyectos que tienden a implantar esta práctica en sus compañías así como a definirse como Scrum Manager.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

35/45<sup>k€</sup>



Maite JOCANO  
Consultora Senior  
Page Personnel - Tecnología

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El perfil de Scrum Master está consolidándose en el mercado dado lo cambiante del sector tecnológico.»*

*La proactividad, capacidad de reacción y adaptación a nuevos entornos hará de este nuevo Jefe de Proyecto el gestor del futuro.»*

## TÉCNICO ESPECIALISTA EN BBDD NOSQL

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Este perfil nace a la vez que han emergido las bases de datos no relacionales (NoSql). Éstas son sistemas que permiten gestionar grandes volúmenes de datos en forma distribuida. Su objetivo principal es la escalabilidad lineal y la disponibilidad. Las más conocidas son Cassandra, Hadoop o MongoDB. Son sobre todo las empresas del sector de Internet o aquellas que basan su negocio en la explotación de Big Data las que han recurrido a estos nuevos sistemas en sustitución de las clásicas bases de datos relacionales como MySql. Tanto Facebook como Twitter son dos ejemplos claros del éxito de estas tecnologías.

Sus principales funciones son:

- Diseñar, documentar e implementar la arquitectura de BBDD.
- Diseño de BBDD asegurando su escalabilidad, seguridad, rendimiento y estabilidad.
- Depuración y solución de problemas relacionados con las BBDD.
- Colaborar con el equipo Backend para la integración de soluciones escalables para el almacenamiento de datos.
- Aportar soluciones teniendo en mente un alto volumen de usuarios y gran velocidad de respuesta.
- Trabajar y comunicarse eficazmente con los programadores para definir prácticas de diseño y desarrollo.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Este perfil profesional se caracteriza por una importante visión numérica y estructural, gran capacidad de pensamiento lógico y buena capacidad analítica y organizativa.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

La formación que se demanda para estos perfiles suele ser Ingeniería Informática y la experiencia requerida no suele superar los 3 años, pues son herramientas de reciente creación y aceptación en nuestro país.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución de estos perfiles es creciente dado que cada vez son más las empresas que recurren a estas tecnologías asociadas al Big data, pues gracias a la explotación de información que contienen estas BBDDs muchas compañías consiguen aumentar considerablemente sus ganancias.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

30/40 k€



Maite JOCANO  
Consultora Senior  
Page Personnel - Tecnología

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«Nuestra percepción es que la evolución de estos perfiles será creciente en el próximo año, pues gracias a la explotación de información que contienen estas BBDDs muchas compañías están consiguiendo aumentar considerablemente sus ganancias, por lo que es cuestión de tiempo que cada vez sean más las empresas que recurran a estas tecnologías asociadas al Big Data.»

## DESARROLLADOR MÓVIL

## DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Desarrollador Móvil, es la persona que se responsabiliza del diseño y programación de aplicaciones específicas que van a ser visualizadas única y exclusivamente en dispositivos móviles y/o tablets.

Entre sus responsabilidades principales, destaca la codificación y revisión del código, así como la realización de las pruebas unitarias para asegurarse de la buena ejecución de la aplicación. También se encarga de resolver incidencias que puedan surgir del desarrollo.

## COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El profesional de Desarrollo Móvil tiene que aportar habilidades matemáticas y algorítmicas. Con capacidad analítica y de abstracción.

Es necesario un interés en el detalle con capacidad para tener una visión global de nuevos proyectos.

Gran interés en las nuevas tecnologías y el sector mobile.

## FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este tipo de perfil, proviene de haber cursado previamente una Ingeniería Técnica y/o Superior en Informática de Gestión. En su defecto, muchos de los profesionales de esta área, han cursado un Ciclo Formativo de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas. Además de aportar dicha formación de base, lo más recomendable es complementarlo con cursos específicos en desarrollo de iOS, Android o Phonegap.

En cuanto a la experiencia, lo más común es que los candidatos aporten como máximo 2 ó 3 años de experiencia en desarrollo móvil, ya que es cuando empezó el auge de estos dispositivos en España. No obstante, para personas que hayan trabajado en otras ciudades del extranjero, los años pueden variar a 5 ó 6. Muchos de los candidatos, aportan experiencias anteriores en desarrollo de otros lenguajes, y por similitudes con iOS/ Android, se han transformado a este nuevo desarrollo de movilidad. Es el caso de los programadores Java, que pasan a desarrollar en Android, o los programadores C o C++ que pasan a iOS.

## EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Todo apunta a que la evolución de estas nuevas tecnologías tendrá futuro asegurado, así pues, los perfiles que en la actualidad empiezan como desarrolladores móviles, pasarán posteriormente a asumir la Dirección Técnica de todos los desarrollos que se hagan en este entorno. Se responsabilizará de analizar con detalle las aplicaciones más punteras del mercado y aportar su conocimiento en experiencia de usuario, para poder diseñar nuevas aplicaciones acordes con las necesidades vigentes de los consumidores. Asimismo, decidirá qué tecnologías se emplearán en la aplicación, y dirigirá a los programadores en todas las fases del proyecto, para asegurarse la consecución de objetivos "on time" y la calidad de la misma.

## REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

22/28 k€



Héctor VÁZQUEZ  
Consultor Senior  
Page Personnel - Tecnología

## LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El experto en desarrollo de aplicaciones móviles se ha convertido en una pieza fundamental para cualquier organización, sea cual sea su actividad, sector o tamaño.»*

*Los smartphones o tabletas se han convertido, en los últimos años, en un soporte idóneo para los consumidores, sobre todo en el canal B2C. Es por este motivo que el desarrollador de aplicaciones móviles se ha convertido en una posición clave, rentable a corto plazo e imprescindible para que cualquier empresa tenga más presencia, notoriedad y diferenciación de su competencia, adaptándose a las nuevas tecnologías que, cada vez más, solicitamos los clientes.»*

# Asistentes & Secretarias

## OFFICE MANAGER GENERALIST

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Este perfil profesional da un soporte genérico a la oficina y coordina la recepción, pudiendo pertenecer al área de Servicios Generales o ser una figura independiente que depende de la Dirección General, Administración o Recursos Humanos. Entre sus responsabilidades destacan la gestión del equipo y/o realización de funciones de recepción, contacto y negociación con proveedores en relación a suministros y material de oficina, facturación de los mismos, gestión de viajes y control de la flota de coches, entre otros.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Se requiere ser una persona organizada, polivalente y resolutiva, con capacidad de negociación y de gestionar personas. Debe tener un perfil analítico y ser proactiva para hacer cambios y mejoras si son necesarios. Es una posición que se encuentra mayoritariamente en empresas multinacionales, por lo que se requiere un nivel fluido de inglés, tanto hablado como escrito correctamente.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Estudios de Secretariado, diplomatura en Empresariales/ Turismo o similar.  
Puede provenir de posiciones de Recepción polivalente habiendo asumido paulatinamente mayores responsabilidades y/o haber trabajado, por ejemplo, como Jefe/a de Recepción en un hotel.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución existe en la medida en que se cambia hacia una empresa más grande, gestionando un mayor equipo de recepción y/o con un mayor budget para el área que gestiona; o hacia posiciones de Secretariado con peso en funciones organizativas y/ o de trato con proveedores. Actualmente, existe una tendencia en muchas empresas de incorporar una Office Manager como figura única y/o gestionando a la Recepcionista, asumiendo la diversidad de funciones.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25/33 k€



Mar SANTO-DOMINGO  
Consultora Senior  
Page Personnel  
Asistentes & Secretarias

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«En la actualidad existe una tendencia a contratar figuras de este tipo, ya que abarcan responsabilidades que podríamos repartir con trabajadores en distintas áreas.»*

*El motivo es claro y es que se trata de una economización y eficiencia de recursos, centralizando las funciones en una figura única con un alto grado de especialización.»*

# Asistentes & Secretarías

## ASISTENTE POLIVALENTE (BILINGÜE / TRILINGÜE)

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Es aquella persona que da soporte a un equipo en funciones administrativas y organizativas genéricas. Dependerá de una dirección funcional o de Gerencia, dependiendo del tamaño de la empresa. Se puede encargar de la recepción de llamadas del área, organización de agenda y viajes de todo el equipo, notas de gastos, elaboración de documentación, informes y presentaciones, búsqueda de información, además de traducciones y funciones de archivo.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Debe ser una persona muy polivalente y con capacidad de priorización para poder gestionar las peticiones que provengan de personas distintas del equipo. Será necesario por tanto que sea también muy organizada y pueda dar un buen seguimiento a las gestiones. Según si da un mayor soporte a alguno de los departamentos, tendrá que tener también conocimientos específicos del área.

En el caso que la posición sea bilingüe, el inglés será el segundo idioma y si se trata de una posición trilingüe, los idiomas más demandados son el inglés, francés y portugués.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Estudios de Secretariado o Turismo, también formaciones provenientes del ámbito de las letras (como por ejemplo Filologías o Traducción) o incluso diplomatura en Empresariales.

Es habitual aportar experiencia previa como Recepcionista o Secretaria Junior.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Asumiendo cada vez mayores responsabilidades y trabajando en conjunto con el Responsable de departamento, el perfil puede evolucionar hacia Asistente de Dirección. En este caso centrará entonces el soporte no a todo un equipo, sino será un soporte en mayor profundidad a una única persona.

Actualmente existe una tendencia hacia los perfiles bilingües o trilingües por la globalización del mercado y la diversidad cultural que encontramos en las empresas. Incluso en algunas de ellas algunos de los trabajadores no hablan el castellano y el idioma vehicular en la compañía es el inglés.

Además, debido a las estructuras más apretadas de muchas empresas, la polivalencia es un valor en alza.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**19/25** k€



Mar SANTO-DOMINGO  
Consultora Senior  
Page Personnel  
Asistentes & Secretarías

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«Cada vez denotamos una mayor necesidad de perfiles bilingües o trilingües por la globalización del mercado y la diversidad cultural que encontramos en las empresas. Incluso en algunas de ellas hay trabajadores que no hablan el castellano, y el inglés pasa a ser el idioma vehicular en la compañía.

La polivalencia se convierte además un factor clave: las empresas están cambiando rápidamente adaptándose a las demandas del mercado y por ello el perfil de Asistente debe tener también esa polivalencia y ser muy flexible, tanto en las funciones que realiza como a los departamentos a los que da soporte.»

# Ingenieros y Técnicos

## INGENIERO COMERCIAL INTERNACIONAL

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

- Las funciones esenciales del Ingeniero Comercial Internacional se pueden definir en:
- Preparación técnica - económica de las ofertas, presentaciones, seguimiento comercial y visitas a los clientes.
  - Desarrollo de negocio, detección y captación de oportunidades dentro del mercado en el sector de actuación.
  - Captación de socios tecnológicos y locales para aumentar la cifra de negocio y la implantación de la empresa en el/ los países de su responsabilidad.
  - Análisis de mercado y de la competencia.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El Ingeniero Comercial Internacional debe aportar conocimiento del sector para el que trabaja (clientes, proveedores, tecnólogos, ingenierías, ...).

Es una persona proactiva, con base técnica sólida aunque con perfil orientado a la negociación y relación comercial. Disponibilidad para viajar por la zona asignada.

Un nivel de inglés muy alto (hablado y escrito) como cualquier otro idioma es muy valorable.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Es un perfil profesional con formación de Ingeniería Técnica o Superior.

Debe aportar experiencia comercial para poder desarrollar sus funciones correctamente, así como experiencia en preparación de propuestas técnico - económicas y negociación de contratos.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

El siguiente paso de un Ingeniero Comercial puede tener dos vertientes: adquirir responsabilidad jerárquica con una posición de Jefe de Ventas o Responsable Comercial, o bien, adquirir la responsabilidad de una región de actuación de un país o varios. Por la situación de mercado ésta última es la más común aprovechando los recursos en ampliar la zona de ventas en países emergentes.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

30/35 k€



Germán RODRÍGUEZ  
 Consultor Senior  
 Page Personnel  
 Ingenieros & Técnicos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«Los negocios internacionales hoy día, se encuentran en un marco de mercado dinámico y cambiante. Para ello, el mercado demanda perfiles con capacidad de identificar oportunidades en un entorno globalizado y de crear modelos de negocios adecuados a cada realidad.

Son candidatos que aporten una mentalidad de apertura al cambio, interés por conocer diferentes culturas y sobre todo dominio de dos idiomas o más.»

# Ingenieros y Técnicos

## INGENIERO COMERCIAL DE GESTIÓN HÍDRICA

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

En dependencia directa del Director Técnico, se encarga de dimensionar, diseñar y coordinar proyectos de ingeniería en aguas residuales.

Además, como responsable comercial de la compañía se responsabilizará del desarrollo de negocio Nacional e Internacional.

En sus funciones, también encontramos la fidelización de clientes actuales como administraciones públicas o confederaciones hidrográficas y la gestión de subcontratas y contacto directo con proveedores.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Es una persona proactiva, con don de gentes y con facilidad para adaptación a diferentes entornos internacionales.

Se requiere idiomas como inglés y/o francés alto.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

El Ingeniero Comercial de Gestión Hídrica es un perfil con formación en Ingeniería de Montes, Caminos, Agrónomo o Licenciado en CC Biológicas o Ambientales.

Suele aportar experiencia demostrable en aguas (residuales) y sistemas de depuración.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

El Ingeniero Comercial de Gestión Hídrica tiene una evolución muy atractiva para cualquier candidato con idiomas y con miras internacionales. Debido al estancamiento actual del mercado nacional las empresas se ven obligadas a buscar nuevos proyectos en el extranjero, sobretodo en el continente Africano y Sudamérica, que por cercanía y conocimiento del mercado, los hacen muy competitivos. Todo ello conlleva una proyección muy interesante, dependiendo de la empresa, para ser el Ingeniero Responsable de Internacional de la compañía, con la gestión de otros técnicos comerciales y de nuevos países.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**35<sup>k€</sup> + variable**



Alejandro GARCÍA  
Manager  
Page Personnel - Administración  
de Ventas, Compras & Logística e  
Ingenieros & Técnicos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«En la actualidad, el Ingeniero Comercial ocupa una posición de mucho peso dentro de las empresas ya que supone un gran porcentaje de la facturación de las compañías españolas.»*

*«Es necesario que las mismas inviertan en la creación de estas figuras porque existen candidatos muy cualificados para ello y de esta manera van a poder seguir creciendo en el panorama internacional.»*

# Ingenieros y Técnicos

## INGENIERO DE DISEÑO

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Las funciones del Ingeniero de Diseño se centran en:

- Elaboración de planos y simulaciones.
- Actualización de documentos técnicos de fabricación.
- Diseño y desarrollo de piezas mecánicas.
- Desarrollo y control de documentación técnica y manuales.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El Ingeniero de Diseño es un perfil responsable, organizado, metódico y con gran tolerancia al estrés.

Generalmente con un alto nivel de Autocad, Solidworks, Catia o programas similares de diseño. Es muy valorable nivel alto de idiomas ya que suelen estar en contacto con fábricas en el extranjero.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Es un perfil profesional que siempre aporta una formación mínima de Ingeniero Técnico Industrial especialidad Mecánica y una experiencia en fabricación de materiales. Además de, experiencia en realización de planos y piezas 2d/ 3d.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Según se vaya adquiriendo más conocimiento específico de los productos puede evolucionar a Responsable de Departamento I+D.

Cada vez, es más importante el disponer de idiomas para poder desarrollar un trabajo conjunto a otras fábricas de la empresa en el extranjero y así poder aprovechar al máximo las sinergias.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25/30<sup>k€</sup> + variable



Alejandro GARCÍA  
 Manager  
 Page Personnel - Administración  
 de Ventas, Compras & Logística e  
 Ingenieros & Técnicos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«Al contrario que hace unos años, estamos notando cierta tendencia de trasladar la fabricación a España.

Esto conlleva a una mayor demanda en perfiles de diseño y departamentos de I+D. Estos profesionales deben ser muy metódicos y procedimentados a la vez que creativos.»

# Ingenieros y Técnicos

## INGENIERO DE PROYECTOS

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Ingeniero de Proyectos trabaja en dependencia del Director Técnico siendo sus funciones principales:

- Desarrollo de los proyectos a nivel nacional.
- Coordinación de instalaciones y puestas en marcha.
- Seguimiento y control de fechas de ejecución.
- Realización de presupuestos y ofertas técnicas.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Para esta posición es fundamental que el profesional aporte un nivel alto de idiomas. Además de ser una persona organizada, con capacidad de trabajo en equipo y con alta resistencia al estrés.

Debe de estar habituado a trabajar proyectos llave en mano.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

El Ingeniero de Proyectos aporta estudios de Ingeniería Técnica/ Superior Industrial. Suele tener una experiencia mínima de 3 años en realización de proyectos siendo muy valorable una experiencia previa en sector específico.

Generalmente, también se requiere disponibilidad para viajar tanto a nivel nacional como internacional.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución lógica es hacia posiciones de responsabilidad dentro del departamento como por ejemplo, Director de Proyectos. Aquí, se encargaría de la gestión de los distintos equipos de trabajo y haría la supervisión de cada uno de ellos.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**27/33<sup>k€</sup> + variable**



Alejandro GARCÍA  
Manager

Page Personnel - Administración de Ventas, Compras & Logística e Ingenieros & Técnicos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«Cada día es más importante manejar con fluidez los idiomas debido a la internacionalización de las empresas. A esto hay que sumarle, la necesidad de las empresas de contratar profesionales del mismo sector debido a que desde el primer día podrán ser operativos.»

Las empresas tienden a especializarse mucho para dar el mayor valor añadido a cada proyecto.»

# Contabilidad & Finanzas

## COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Al hablar de Compensaciones se incluyen los siguientes términos: salarios, jornales, sueldos, viáticos, beneficios (servicio de comedor, planes de retiro privados, etc.) e incentivos (premios, gratificaciones, etc.).

Es decir, todos aquellos pagos, en metálico o en especie, con que la organización retribuye a quienes en ella trabajan.

Al considerar las empresas el sistema de compensaciones, lo hacen en términos costos/beneficios, esto es, cuando fija una remuneración o cuando establece un incentivo, espera un resultado de su «inversión».

Las principales funciones son:

- Dar soporte en el desarrollo de las políticas de retribución y programas de beneficios de la compañía.
- Controlar y analizar los datos salariales de acuerdo con las directrices de RR.HH.
- Gestionar las políticas de beneficios sociales, para asegurar la normativa vigente y política de la empresa.
- Asesoramiento salarial.
- Implementación de la política retributiva.
- Realizar los reporting e informes requeridos.
- Fijar y velar por el cumplimiento de los niveles de equidad interna y competitividad externa.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Personas con un perfil analítico y con un amplio conocimiento de normas y leyes extranjeras para el dominio de los beneficios de empleados expatriados o los impatriados.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Profesionales licenciados en Psicología, ADE o Derecho.

Se requiere nivel alto de inglés en entornos multinacionales. Además de, dominio de hoja de cálculo Excel.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Su evolución es hacia puestos de responsabilidades tipo Responsable de Compensación y Beneficios y es uno de los puestos que desembocan en Director de RRHH.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25/35 k€



Teresa DÁVILA  
Consultora Senior  
Page Personnel - Educación & Recursos Humanos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El perfil de Compensación y Beneficios se ha vuelto clave en la organización de una compañía. Estos incentivos se integran en el sistema de recompensas y castigos, mediante el que la organización busca dirigir las acciones de quienes en ella trabajan.»*

*La gerencia necesita instituir un sistema de recompensas y castigos para reforzar el deseo en los empleados de realizar las tareas primordiales de la organización, así como para desalentar conductas y actitudes que puedan perjudicar sus resultados.»*

## CONTROLLER RECURSOS HUMANOS

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Controller de Recursos Humanos, es la persona que controla el presupuesto de Recursos Humanos de una compañía en su totalidad.

Se encarga de realizar el informe mensual del cuadro de mando, analizar la plantilla y costes reales, elaboración de las plantillas mensuales, confección del Budget y Forecast, gestión y control del presupuesto asignado y elaboración de diferentes encuestas. Su reporting puede ser tanto a Dirección de Recursos Humanos como a Dirección Financiera.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Para esta posición es necesario ser una persona organizada, con visión de estrategia empresarial, objetividad y protección de datos, ya que tiene acceso a rangos salariales e información confidencial de una compañía.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este tipo de perfil, debe haber estudiado licenciatura en Administración y Dirección de Empresas, Económicas o similar.

En cuanto a la experiencia, lo más común es que los candidatos aporten como máximo 2 ó 3 años de experiencia en Control de Gestión, propiamente en el Departamento de Recursos Humanos sería lo óptimo pero es complicado, ya que es una posición de especialización reciente.

Es necesario un buen dominio de inglés y si la empresa tiene filiales u otros centros de trabajo a nivel nacional o internacional se deberá viajar.

El nivel de Excel y Power Point debe ser muy alto, ya que serán las herramientas de trabajo diarias junto con programas de Reporting o ERP'S.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Esta posición está al alza y su tendencia es que las empresas cada vez se planteen más la incorporación de este perfil, ayuda a controlar los gastos de algo tan importante como los Recursos Humanos, analizar la rentabilidad de la plantilla y aportar soluciones tanto presupuestarias como por ejemplo, formativas.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**25/33** k€



Miriam HUERTAS  
Manager  
Page Personnel - Contabilidad & Finanzas

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El Controller de Recursos Humanos es un perfil de reciente creación en las estructuras organizativas.»*

*Es una posición que cada vez tiene más peso y es necesaria para profesionalizar, controlar y gestionar plantillas para poder hacer previsiones y marcar nuevas estrategias.»*

# Contabilidad & Finanzas

## CONTROLLER FINANCIERO CON INGLÉS

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Controller Financiero se encarga de: la confección del cuadro de mando y su gestión mensual, elaborar indicadores de seguimiento de la información de gestión (KPI) comparados con los objetivos, implementar mejoras y confección y análisis de los cierres financieros mensuales. Su reporting será a Dirección Financiera o en su defecto a Gerencia y entrará en Comité de Empresa.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Para esta posición se requiere una visión analítica de la empresa, alto nivel de organización y de comunicación con otros departamentos, cumplimiento de normativas y protocolos internos. Además de ser una persona muy discreta, ya que tiene acceso a comités e información confidencial.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este tipo de perfil, debe haber estudiado licenciatura en Administración y Dirección de Empresas, Económicas o similar.

En cuanto a la experiencia, lo más común es que los candidatos aporten como máximo 2 ó 3 años en Control de Gestión, propiamente en el departamento financiero, también es positivo una experiencia previa en Auditoría Externa (Big Four).

Es necesario un buen dominio de inglés y valorable un segundo idiomas como el francés o alemán.

El nivel de Excel y Power Point debe ser muy alto, ya que serán las herramientas de trabajo diarias junto con programas de Reporting o ERP'S.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Es necesario tener controlado todos los costes, el budget y presupuesto de una compañía, no solo anualmente sino mensual o semanalmente y esto le da un gran valor a esta posición, es una figura de gran peso y responsabilidad.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

27/35 k€



Miriam HUERTAS  
Manager

Page Personnel - Contabilidad & Finanzas

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«La posición de Credit Controller Financiero con inglés es un perfil en auge en estos dos últimos años.»

Es clave para la sostenibilidad y control mensual de una compañía para poder hacer previsiones de facturación y nuevos proyectos nacionales e internacionales.»

# Contabilidad & Finanzas

## CREDIT CONTROLLER

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Credit Controller es el responsable de:

- Conocer las cuentas clientes y la deuda.
- Control de la facturación y gestión de acreedores.
- Gestión del riesgo de clientes a priori y gestión del pre-contencioso.
- Cobro de créditos y puesta a disposición de un procedimiento adecuado.
- Se encarga de las relaciones con las sociedades de factoring o recobro a las que subcontrata una parte de sus deudas.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Este perfil normalmente debe aportar una experiencia previa en contabilidad de clientes o gestión de cobros.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Habitualmente se trata de un profesional con formación universitaria, diplomatura o licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La figura de Credit Controller va tomando relevancia en un departamento financiero. Su evolución puede ser a Credit Manager.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25 k€



Adelaida BATLLE  
Manager  
Page Personnel - Contabilidad & Finanzas

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«En los tiempos en los que estamos, el Credit Controller está muy demandado ya que ahora mismo hay mucha deuda que gestionar.»*

*Todos los clientes los están solicitando ya que las compañías se encuentran en situaciones más críticas. Suelen ser perfiles con 5 años de experiencia y las contrataciones para estos perfiles suelen ser temporales.»*

## COMERCIAL SOLUCIONES CLOUD COMPUTING

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Cloud Computing es un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología. Son servidores desde internet encargados de atender las peticiones en cualquier momento. Se puede tener acceso a su información o servicio, mediante una conexión a internet desde cualquier dispositivo móvil o fijo ubicado en cualquier lugar. Sirven a sus usuarios desde varios proveedores de alojamiento repartidos frecuentemente también por todo el mundo. Esta medida reduce los costes, garantiza un mejor tiempo de actividad y que los sitios web sean invulnerables.

En dependencia del Director Comercial, las funciones son:

- Implantar y desarrollar el modelo de distribución a través de canal, formado por mayoristas (de valor) y distribuidores (integradores de Sistemas, ISV's, Telcos locales,...).
- Capacidad para negociar, planificar y controlar operaciones y proyectos, desde la fase de prospección y preventa, hasta la contratación y ejecución de la operación.
- Habitado a realizar un análisis de las necesidades específicas de cada cliente realizando una función de consultoría, previa a la venta.
- Definiendo y gestionando iniciativas y proyectos que aporten valor añadido al negocio, en el proceso de consecución de sus metas y estrategias.
- Excelente capacidad para gestionar nuevos proyectos así como para asegurar el soporte y mantenimiento de los sistemas en explotación conforme a los niveles de servicio requeridos.
- Aptitudes de liderazgo y análisis de competencias.
- Excelente capacidad de organización y comunicación.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Este perfil profesional aporta conocimiento de los distribuidores, mayoristas y fabricantes, capacidades para hacer una venta técnica y ver las necesidades del cliente para proponer soluciones y experiencia en haber comercializado previamente soluciones de valor añadido.

Es una persona dinámica, con gran capacidad de adaptación al cambio y nuevos entornos, por la rapidez en que evoluciona el mundo tecnológico, con ganas de aprender y reciclarse todos los días y grandes capacidades negociadoras.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este perfil profesional requiere formación universitaria en Ingeniería Informática o Telecomunicaciones.

Es importante tener experiencia comercial.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Generalmente esta posición tiene una clara evolución a Responsable de Canal.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

35/45 <sup>k€</sup> + variable



Eugenio FRUTOS  
Consultor Senior  
Page Personnel  
División Comercial

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«La tendencia de las empresas y más en esta época, es llevar una política en ahorro de costes en todos los niveles. A través del Cloud Computing las empresas se podrán olvidar de las complicaciones que conlleva gestionar el hardware y el software, de sus costes de compra, de su instalación, de su mantenimiento y de sus actualizaciones.»*

*«Todo se resume en un único servicio que una empresa te puede proveer. Además, es un modelo en el que las empresas sólo pagan por lo que necesitan y no es necesario hacer un desembolso inicial. Todas las aplicaciones están a disposición de los usuarios a través de la WEB 2.0.»*

# Comercial

## EXPORT AREA MANAGER

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Export Area Manager es el responsable de la empresa en la apertura y gestión del desarrollo de negocio en los mercados exteriores.

Su principal misión es dar a conocer el producto y/o servicio que ofrece la empresa en los mercados extranjeros e identificar nuevas oportunidades de negocio que permitan a la empresa llevar a cabo su expansión internacional. Normalmente y dependiendo de la dimensión de la empresa reportan a la Dirección Comercial y Gerencia.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El perfil de exportación debe aportar competencias de liderazgo, ya que será la imagen y el responsable del impacto de la marca en los mercados exteriores, tiene que saber dominar estas situaciones. Debe aportar orientación al resultado, ya que claramente estará vinculado a obtener un retorno de las acciones comerciales que ejecute.

Por otro lado, deberá aportar la competencia y habilidad de la orientación al cliente y al servicio, es clave para abrir oportunidades de negocio y tener la capacidad de mantenerlas y que generen recurrencia.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este tipo de perfil, debe aportar unos estudios de Comercio Exterior preferiblemente, aunque carreras como ADE, Empresariales y/o Ingenierías están bien consideradas para el desarrollo profesional de estos perfiles.

En cuanto a la experiencia y debido al mercado nacional actual, los perfiles de exportación tienen buena consideración tanto si el perfil es junior con 1-3 años de experiencia como si aporta más de 3 años. El primero de ellos, si tiene unas determinadas competencias y una buena actitud, resultan buenos perfiles. En cuanto al perfil senior, es muy valorable que aporten la experiencia en los mercados que trabajarán, así como en los canales de venta a los que se dirige la empresa.

Es imprescindible un buen dominio de inglés independientemente de los mercados que trabaje, así como aportar un segundo idioma que en este caso irá vinculado a los países que gestione, idiomas como el francés, el alemán, el ruso y el chino son los más demandados.

Deben aportar experiencia y disponibilidad en viajes internacionales.

El nivel de Excel y Power Point debe ser muy alto, ya que serán las herramientas de trabajo diarias junto con programas de Reporting o ERP'S.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Esta posición resulta indispensable hoy en las organizaciones, el mercado nacional resulta insuficiente para la consecución de buenos resultados y los mercados exteriores están consiguiendo relanzar las actividades de muchas empresas nacionales. La tendencia de la posición es claramente al alza.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

30/45 k€ + variable



Daniel PÉREZ  
Manager  
Page Personnel  
Comercial & Marketing

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El Export Area Manager se está convirtiendo en la actualidad en la figura clave de una empresa que quiere luchar con la situación mundial de mercado que vivimos y especialmente las empresas españolas que mantienen “la ambición e ilusión”. Están viendo que la estrategia comercial más inteligente a seguir es la venta de su producto en los mercados exteriores, algunos de ellos bastante más saneados que el nacional y que permiten tener una buena demanda del producto y servicio español que en algunos sectores como alimentación, maquinaria/consumible de packaging y tecnológico está muy bien considerado.»*

*El Export Area Manager y Comercial de Exportación es la figura comercial que más se demandará en los próximos días / años en España.»*

# Administración de Ventas, Compras & Logística

## TÉCNICO IMPORT - EXPORT

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Técnico de Import-Export es aquella figura que forma parte del departamento Logístico de la compañía, que tiene como objetivo principal asegurar el cumplimiento de las órdenes de recogida/ entrega de los proveedores/clientes, asegurando la correcta emisión y gestión de la documentación de la operativa para la importación y exportación.

Entre sus responsabilidades encontramos:

- Coordinación de las entradas y salidas de mercancías.
- Recepción de los pedidos y seguimiento de los mismos.
- Trámite de la documentación necesaria para la Importación/Exportación de las mercancías (incoterms, créditos documentarios, etc.).
- Deberá gestionar y supervisar la documentación aduanera.
- Facturación.
- Interlocución y contacto con Operadores Logísticos, Transitarias y Gestores de Aduanas.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

- Deberá tener muy buen nivel de interlocución, capacidad de comunicación, así como habilidades en la negociación.
- Poseer conocimientos de varios idiomas resulta una competencia indispensable para la posición.
- Capacidad para trabajar bajo presión, deadlines y objetivos.
- Será necesario que el Técnico de Import-Export responda a un perfil resolutivo, dinámico, ágil y rápido.
- Es una persona muy organizada y con capacidad de realizar distintas funciones de forma simultánea.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

- Ciclo Formativo de Grado Superior Gestión del Transporte y Logística.
- Diplomatura en Comercio Internacional o Ciencias Empresariales.
- Máster en Comercio Exterior o máster en Logística.
- Es indispensable tener nivel alto de inglés y aportar experiencia profesional con el uso de otros idiomas.
- Experiencia previa como Administrativo de Ventas o Customer Service Internacionales en otras compañías.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La formación y los idiomas que pueda aportar el candidato van a condicionar su evolución en la compañía.

Necesitamos el inglés de forma indispensable para cualquier negocio donde la importación y la exportación sea central. Aunque la tendencia de este tipo de posiciones es necesitar combinar el alemán, francés, chino o ruso con el inglés (en función de los mercados emergentes para el negocio de la empresa).

La evolución más clara de este perfil es hacia la figura de Responsable de Importación y Exportación o Responsable de Operaciones.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

24/30<sup>k€</sup>



Mireia PUIGJANER  
Manager

Page Personnel - Administración de Ventas, Compras & Logística

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El Técnico de Importación y Exportación se ha convertido en una figura necesaria e indispensable en cualquier tipología de empresa dado que vivimos en un mundo en el que los recursos tienen un carácter cada vez más global.»*

*El poder acceder a productos, servicios, materias primas, etc. requiere que la gestión se haga a través de perfiles y profesionales internacionales que se convierten en el vínculo para la obtención de dichos recursos en las mejores circunstancias y con el objetivo de que nuestros negocios sean más competitivos (aspecto capital dada la actual coyuntura económica que sufrimos).»*

# Administración de Ventas, Compras & Logística

## ACTIVADOR

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Reportando al Director de Compras, las funciones del Activador son:

- Llevar la relación con el cliente y los proveedores durante la ejecución de los proyectos asignados.
- Controlar el cumplimiento de los objetivos y condiciones de contrato marcados en el proyecto.
- Analizar las consultas de los clientes y proponer soluciones junto al departamento de Compras y el de Ventas.
- Elaboración de ofertas.
- Control documental de lo relativo a las mismas, planos, certificados, ITP, QCP, etc.
- Gestión de lo relativo al tráfico: contratación de forwarder, entregas y coordinar las inspecciones de materiales con el cliente y proveedor.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El perfil del Activador es el de un profesional dinámico, proactivo y organizado. Para esta posición es imprescindible nivel alto de inglés.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

El perfil de Activador, generalmente, cuenta con estudios de diplomatura, licenciatura o Ingeniería. Es un profesional con una experiencia mínima de 2-3 años en departamentos de compras en empresas industriales o ingenierías, así como realizando el seguimiento de los pedidos a nivel internacional.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución lógica de este perfil es pasar a realizar funciones de compras, negociando con el proveedor precios y condiciones. No obstante, también existe la posibilidad de que la evolución sea hacia el área logística, como Técnico de Logística.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

22/25 k€



Alejandro GARCÍA  
Manager  
Page Personnel - Administración  
de Ventas, Compras & Logística e  
Ingenieros & Técnicos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«La figura del Activador en ingenierías y empresas industriales está ganando cada vez más peso gracias al incremento de los proyectos internacionales de éstas.»

Es una figura clave ya que combina los conocimientos en el área de compras con la logística a nivel internacional.»

# Administración de Ventas, Compras & Logística

## TÉCNICO COMERCIAL FORWARDERS

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Reportando al Gerente de la delegación, las funciones de este perfil profesional son:

- Ampliación y fidelización de la cartera de clientes.
- Resolución de incidencias.
- Identificación de oportunidades de negocio.
- Prospección de mercado.
- Visitar y desarrollar la cartera de clientes, con el fin de conseguir el volumen de ventas previsto.
- Conseguir negocio prospectando cuentas y ofreciendo los servicios de la compañía.
- Analizar las necesidades de los clientes presentes y futuros.
- Presentar soluciones a las posibles incidencias de los clientes.
- Conseguir negocio prospectando cuentas y servicios.
- Negociación y cierre de los términos y condiciones de colaboración.
- Consecución de los objetivos asignados cuantitativo y cualitativos.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El Técnico Comercial Forwarders debe aportar conocimiento de operativa marítima tanto de import como de export. Además de, conocimientos elevados de inglés.

Es un perfil comercial, con gran iniciativa, autonomía, orientado a la consecución de objetivos y con alta proactividad.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Generalmente son perfiles con formación universitaria, no especificada.

Aportan un mínimo de 2-3 años de experiencia comercial en el sector del transporte marítimo y aéreo.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

El paso siguiente a esta posición es ser Director Comercial, si bien existe la posibilidad de llegar a ser Gerente de la Delegación.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

**27/30<sup>k€</sup> + variable**



Alejandro GARCÍA  
Manager

Page Personnel -- Administración  
de Ventas, Compras & Logística e  
Ingenieros & Técnicos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«La tendencia actual a la hora de seleccionar perfiles comerciales en el sector del transporte, y más concretamente en las transitarias, es buscar el perfil mixto, que combina conocimientos de la operativa con actitudes comerciales, de cara a que a largo plazo, el candidato evolucione hasta llegar a ser Gerente de la delegación.»*

## DELEGADO HOSPITALARIO MEDICAL DEVICES

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Delegado Hospitalario de Medical Devices se encarga de la venta de fungible y/o aparatología en el sector hospital/laboratorio, tanto público como privado. Puede ser delegado de distribuidora y/o de marca propia.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Comercialización de portfolio de fungibles/aparatología en el sector hospitalario/laboratorio. Se requieren perfiles con una formación técnica, ya que el valor añadido a la venta es muy importante, además de, una clara orientación comercial.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Perfil profesional con licenciatura o diplomatura en ciencias de la salud o similar.

Suele aportar experiencia previa en posición comercial dentro de Medical Devices.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Es una posición con demanda creciente en el sector Healthcare. Su tendencia se dirige a perfiles con ambas características, perfil técnico y con experiencia comercial previa demostrable. Además de, ser necesario un conocimiento y experiencia previa en el sector.

Es tendencia en la actualidad la asignación de una región grande del territorio, de manera que es requisito una alta disponibilidad a viajar. Un alto nivel de inglés es condición fundamental, ya que las formaciones del producto y el idioma de la compañía, en el caso de las multinacionales, son en inglés.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25/35 <sup>k€</sup> + variable + coche de empresa



María CHOCANO  
 Consultora Senior  
 Page Personnel  
 Healthcare & Life Science

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«El Delegado de Medical Devices se convierte en la actualidad en uno de los principales perfiles demandados en el sector Healthcare, ganando terreno a los perfiles comerciales de la industria farmacéutica. Este perfil requiere una experiencia y cualificación técnica, además de experiencia comercial previa demostrable.»

Es tendencia en la actualidad la asignación de una región grande del territorio, de manera que es requisito una alta disponibilidad a viajar. Un alto nivel de inglés es condición fundamental, ya que las formaciones del producto y el idioma de la compañía, en el caso de las multinacionales, son en inglés.»

## ABOGADO LABORALISTA

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Abogado Laboralista es el responsable de:

- Asesoramiento a clientes (tanto empresas como trabajadores).
- Asesoramiento en la elaboración de contratos laborales de todo tipo (incluidos trámites de permisos de residencia).
- Asesoramiento en sanciones, órdenes de traslado, expedientes de regulación de empleo, negociación de convenios colectivos, modificación de condiciones de trabajo.
- Preparación de antecedentes y documentación para la resolución o extinción de contratos laborales.
- Asesoramiento sobre retribución a los trabajadores, incluyendo la perspectiva fiscal.
- Asistencia en materia contenciosa del orden laboral (despidos, extinciones contractuales, infracciones, ERE, etc. incluida en su caso, la conciliación ante el Servicio de Mediación Arbitraje y Conciliación competente).
- Asesoramiento, defensa y representación de clientes ante Inspección de Trabajo.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El perfil del abogado suele ser un perfil serio, responsable, proactivo, con experiencia en Despacho o Asesoría Jurídica y con buen expediente académico.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

La formación siempre es una licenciatura en Derecho con especialización.

Generalmente se suele pedir 3 años de experiencia.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

El desarrollo dentro de una firma se realiza como Abogado ejerciente del Área Laboral y Seguridad Social, asesorando tanto a empresas como particulares en las materias propias del ámbito laboral y del ámbito mercantil.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25/35 k€



Carlos DE MIGUEL  
Manager  
Page Personnel  
Banca y Tax & Legal

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El Abogado Laboralista es una posición que ha desarrollado un aumento exponencial en estos últimos años.»*

*«Debido a la crisis en la que nos vemos inmersos, a la cantidad de despidos que ha habido y al cambio en la Reforma Laboral, es un puesto que ha estado muy solicitado»*

## ANALISTA DE RIESGOS

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Es la persona que evalúa los riesgos que implica un crédito para su concesión posterior, es decir evalúan la capacidad de devolución del préstamo que solicita un cliente. Para ello, se analiza toda la información pasada y presente del cliente. Puede ser de particulares, empresas o mercado.

Sus funciones son:

- Preparación del análisis financiero y asesoramiento en cuanto la viabilidad de las operaciones.
- Elaboración de propuestas o informes financieros y verificación según los límites establecidos.
- Establecimiento de medidas de control para minimizar la exposición del riesgo crediticio del Banco.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El perfil del Analista de Riesgos suele ser un profesional con autonomía, capacidad analítica, responsable, con tolerancia a la presión, alta rigurosidad y fuerza en la toma de decisiones.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este perfil requiere, idealmente, formación en Económicas o en su defecto, ADE o similares.

Es ideal la Certificación FRM (Riesgos).

Es un plus en el perfil profesional haber realizado un máster en banca y finanzas o formación de postgrado orientado a riesgos.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución del Analista de Riesgos es hacia una posición de más responsabilidad. El paso siguiente suele ser Responsable de Riesgos.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

30/45 k€



Carlos DE MIGUEL  
Manager  
Page Personnel  
Banca y Tax & Legal

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«La figura del Analista de Riesgos se trata de un perfil fundamental en el sector, ya que evalúa:

- La suficiencia de capital económico de la entidad con una estrategia para mantener sus niveles de capital a largo plazo.
- Y por otro lado, se anticipa a las posibles amenazas futuras, tras evaluar la probabilidad de que un cliente/deudor incumpla sus obligaciones de pago.»

## MARKETING ANALÍTICO Y/O ESTADÍSTICO

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El perfil de Marketing Analítico y/o Estadístico es la persona que tiene como misión recopilar, tratar y analizar diferentes indicadores de actividad para extraer informes y conclusiones que apoyen a la actividad de la empresa en su toma de decisiones en diferentes áreas, la más común en el área comercial.

Dependen de la Dirección Comercial y/o Marketing de la empresa.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

El perfil debe aportar competencias como pensamiento analítico, indispensable para el buen tratamiento de los datos.

Competencias como búsqueda de información, ya que deberá apoyarse en los medios necesarios para extraer la información y trabajo en equipo, ya que deberá trabajar relacionándose con otros departamentos, como el de ventas.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este tipo de perfil debe aportar unos estudios relacionados con el ámbito del negocio, tales como: ADE, Investigación de Mercado, Economía, Estadística y/o Empresariales están bien consideradas para el desarrollo profesional de estos perfiles.

En cuanto a la experiencia deben aportar un mínimo de 2 años en el tratamiento analítico de las ventas de una empresa, en el estudio de mercado de productos y/o servicios y en la ejecución de acciones y procedimientos de marketing. Es importante que la figura entienda el concepto de la venta y del negocio ya que esto le permitirá analizar los datos con mayor rigor sabiendo plasmar con claridad los pasos que debe seguir la red comercial para reforzar sus argumentos de venta.

Es importante un buen dominio de inglés, ya que en la actualidad las ventas se dirigen a los mercados exteriores y en ciertas ocasiones deberán recopilar información de medios extranjeros.

El nivel de ofimática y de programas estadísticos, tales como SPSS y otros deberá ser muy alto, así como, de Excel y Power Point para realizar las presentaciones necesarias. Es importante el dominio de CRM's, ERP's y herramientas de Business Intelligence para extraer y analizar los datos.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Esta posición comienza a demandarse cada vez más en las organizaciones, es indispensable conocer bien el mercado, las tendencias del mercado, los indicadores de ventas por producto y/o servicio de la empresa y los objetivos a conseguir que se plantea la organización. Este perfil apoyará a los equipos de venta en la orientación de su actividad comercial y les apoyará con los datos necesarios para alcanzarla.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

24/30<sup>k€</sup> + variable



Daniel PÉREZ  
Manager  
Page Personnel  
Comercial & Marketing

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«El Analista de Marketing empieza a cobrar importancia en las organizaciones actuales. Esta figura nutre de información a toda la red comercial de una empresa, aportando indicadores que permitirán a los comerciales reforzar su venta ante cualquier cliente.»*

*Es imprescindible un buen análisis de las ventas para poder reaccionar inmediatamente a las fluctuaciones del mercado, el analista conseguirá reducirnos el tiempo de reacción.»*

## COORDINADOR DE CICLO. (PRIMARIA / SECUNDARIA)

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Es la persona encargada de gestionar y guiar a los coordinadores de primaria y secundaria, reportando al Director del Centro.

Las principales responsabilidades son:

- Coordinar la enseñanza y la programación conjunta de las actividades educativas de ciclo, de acuerdo con el Proyecto Curricular de etapa.
- Preparar el orden del día de las reuniones del equipo de ciclo, presidir dichas reuniones, recoger sus conclusiones y acuerdos, velar por su cumplimiento, así como tener a disposición, para la coordinación del ciclo, los documentos que se elaboren y los recursos didácticos y materiales de uso común.
- Informar al Jefe de Estudios de las incidencias más importantes en la convivencia escolar del ciclo.
- Potenciar la programación y coordinación de las tareas educativas y de enseñanza, la evaluación conjunta y el conocimiento y la orientación de los alumnos, permitiendo las agrupaciones flexibles.
- Asegurar la adecuación de las programaciones de las áreas al ciclo correspondiente.
- Aportar criterios e información para la selección y uso de los instrumentos didácticos.
- Favorecer el intercambio de métodos, experiencias y material didáctico entre los maestros del ciclo.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Debe de gestionar a todos los tutores conforme el plan de acción tutorial. Además de, la realización de las actividades de perfeccionamiento de profesorado. Se requiere una buena organización, gestión y don de la palabra.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Es un perfil donde la formación es imprescindible en la licenciatura en Magisterio y un certificado antiguo CAP para dar clase. Son profesionales con experiencia en actividades de carácter académico y de orientación.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

Este perfil profesional tiene una tendencia clara en su carrera profesional consiguiendo una evolución a Jefe de Ciclo de Primaria o Secundaria, y éste tiende a Subdirector.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25/30<sup>k€</sup>



Teresa DÁVILA  
Consultora Senior  
Page Personnel - Educación & Recursos Humanos

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«El Coordinador de Ciclo es una figura imprescindible en una organización educativa ya que al ser los que establecen un clima de cooperación y trabajo entre los profesores del Ciclo, estimulan las líneas de acción de la dirección del Centro y desarrollando el trabajo conforme a ellas. Son funciones necesarias:

» Coordinar al profesorado de acuerdo con el Director Pedagógico y proporcionar información de todos los asuntos relacionados con el ciclo.

» Levantar acta de las reuniones de evaluación.»

# Servicios de Atención al Cliente

## CUSTOMER SERVICES

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Dentro del departamento de Customer Services estará encargado de:

- Atención telefónica de clientes.
- Gestión de incidencias, reclamaciones, pedidos, envíos.
- Seguimiento de tareas de Back Office propias del puesto.

Normalmente suele reportar al Director de Customer Services aunque dependería del tamaño y jerarquía de la empresa (Customer Service, Coordinador, Supervisor y Dirección).

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Este perfil profesional es el de una persona dinámica, proactiva, con capacidad de trabajo bajo presión y clara vocación de servicio al cliente.

El tipo de cliente también puede influir en el perfil, según haya sido particular, PYME o gran multinacional. Cada vez se trata de incluir al menos un idioma más, dada la tendencia a la internacionalización que viven las empresa. Los más requeridos suelen ser el inglés, francés, portugués e italiano. En segundo lugar, el chino, holandés, alemán y demás lenguas nórdicas. También solicitan el turco, árabe y japonés, en tercer lugar.

Las herramientas informáticas son importantes, destacando: dominio completo del Paquete Office (Word, Excel, Access), SAP (módulo de Logística generalmente) y algún programa concreto de CRM.

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este perfil profesional suele ser una persona diplomada y/o universitaria. Según la categoría del puesto también se podrían considerar candidatos con una formación académica inferior (FPI o FPPII).

En cuanto a la experiencia, debería contar al menos con 3 años trabajando en un departamento de Atención al Cliente desempeñando funciones similares. Si el perfil requerido fuera algo más Senior, se suele exigir más de 5 años. En muchos casos la experiencia en el sector mismo de

la empresa suele ser necesario, debido al tipo de incidencias y reclamaciones que pueden tener una marca típica del sector.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La tendencia de estos puestos suele ir encaminada en dos direcciones: una mayor especialización en el sector (por ejemplo, farmacéutico o logístico) o enfocado a la gestión de equipos cada vez más grandes. En las empresas con grandes plataformas de gestión telefónica, el Director de Atención al Cliente puede formar parte del Consejo de Administración o cúpula directiva. También puede incluirse en el Departamento de Operaciones y reportar al Director del mismo.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

20/25 k€\*

\*En caso de mandos de dirección la banda salarial comienza en 40k€.



David ALFONSO  
Manager  
Page Personnel  
Servicios de Atención al Cliente

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«La figura del Customer Services ha ido ganando cada vez más relevancia, con una tendencia a la especialización por sectores y a la gestión de equipos, según la jerarquía de la propia empresa. Otras figuras paralelas a la misma, los Responsables de Formación y Calidad, también han ido ganando importancia, principalmente en grandes multinacionales y empresas que prestan este tipo de servicios de Call Center/ Telemarketing.»*

*Actualmente las empresas pueden optar por integrar este mismo departamento dentro de su empresa o externalizar esta labor en empresas más especializadas.*

*La formación continua y la mejora de la calidad del servicio (de manera permanente) son temáticas punteras dentro de los objetivos principales de una empresa. Cada vez, éstas están dispuestas a invertir más recursos en la atención que prestan a los clientes ya que son conscientes de la importancia que ha ido asumiendo este departamento, en paralelo al de Marketing, Comercial o Financiero.»*

# Servicios de Atención al Cliente

## COMERCIAL TELEFÓNICO

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

Dentro del departamento Comercial estará encargado de:

- Emisión telefónica.
- Captación de oportunidades.
- Generación de leads, seguimiento hasta el cierre de la venta.
- Fidelización y mantenimiento de cuentas.
- Labores de back office.

Puede reportar a cualquier figura intermedia como el Responsable de Telemarketing (Coordinador o Supervisor) aunque dependería por completo del tamaño de la empresa. En Start Up's o empresas medianas, dada la falta de figuras jerárquicas de mando intermedio, podría reportar directamente al Responsable de Telemarketing o al Director Comercial de la empresa.

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Este perfil profesional es el de una persona extrovertida, con don de gentes, acostumbrada a trabajar por objetivos y comisiones y trabajo bajo presión. Tiene que tener especialmente desarrolladas las habilidades de constancia y resistencia a la frustración, dado que en muchos casos la venta puede ser fría o el salario puede estar estrictamente según el cumplimiento de objetivos. En este tipo de casos, el trabajador tiene que asegurarse llegar al mínimo de objetivos para percibir comisiones. El caso más extremo sería el contrato mercantil o de autónomo, teniendo que pagar él mismo los costes sociales. Es una manera de contratación recurrente por parte de las empresas.

También el trabajo por Campañas (o de tipo temporal) es una modalidad contractual muy usual, de tal manera que debería tener muy desarrollada la habilidad de adaptación a nuevos ambientes de trabajo, por el constante cambio. Esta figura en la empresa debería de acumular una experiencia en diferentes tipos de sectores y de clientes, dada que la especialización suele ser un requisito preferente (por ejemplo, el área de seguros).

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este perfil profesional suele aportar FP I, FP II, diplomatura y/o licenciatura. También podría acceder gente con bachillerato, dado que en el proceso de selección se puede valorar más la experiencia o el nivel de idiomas, más que la formación que dependería de la empresa.

En cuanto a la experiencia, debería ser de al menos de 2 años en un departamento Comercial, realizando labores de Venta Telefónica y trabajando por objetivos. En este caso, sería valorable que haya sido continuada (en la misma empresa) y los más reciente posible (un intervalo máximo de seis meses desde el último trabajo).

Si habláramos de un perfil más Senior (las empresas suelen denominarlo Comercial Interno o Inside Sales) suele pedirse experiencia de más de cinco años siendo un requisito imprescindible, el conocimiento del sector.

Puede estar complementado, en algunas ocasiones, con la experiencia en reuniones formales con el cliente, buscando un acercamiento más directo con el cliente o derivando estas funciones a comerciales con labor más presencial, pero siempre que la dinámica más importante del trabajo sea el contacto telefónico y vía email con el cliente.

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La tendencia de estos puestos suele ir encaminada en dos direcciones: una mayor especialización en el sector (por ejemplo, farmacéutico o logístico) o enfocado a la gestión de equipos cada vez más grandes.

Al cabo de 5 a 10 años podría llegar a ser el Responsable de Telemarketing y Venta Telefónica.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

25/30<sup>k€</sup> + variable



David ALFONSO  
Manager  
Page Personnel  
Servicios de Atención al Cliente

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

«En época de crisis, una de las figuras más demandadas por las empresas son los puestos comerciales, en especial el Comercial Interno o, también llamado, Telemarketing, Televta o Inside Sales. Ahora, más que nunca, las empresas lanzan políticas agresivas de venta: en algunos casos, en modo de campañas temporales y de venta fría, que pueden durar desde cortos espacios de tiempo (2 ó 3 semanas), cuya finalidad es tener un fuerte impacto en el mercado en un corto espacio de tiempo, y en otros casos, mantener una política de venta más permanente en el tiempo, caracterizada por una labor más de mantenimiento y fidelización combinada con algunos intervalos de ampliación de cartera de clientes, prospección y captación, siendo una labor de momentos puntuales. La capacidad de lograr la excelencia en el servicio al cliente, también puede marcar la diferencia.»

# Servicios de Atención al Cliente

## VIDEOAGENTE

### DEFINICIÓN Y RESPONSABILIDADES

El Videoagente lo podemos definir como la nueva modalidad de Teleoperador. Sus funciones son:

- Facilitar información acerca de los productos o servicios que la empresa comercialice con el objetivo de asesorar en la venta.
- No se trata de venta fría, ya que existe parte de un interés previo por parte del cliente.
- Venta telefónica/online de diferentes productos/servicios (seguros, productos financieros, editoriales, telefonía, etc.).

### COMPETENCIAS Y CUALIDADES REQUERIDAS

Este perfil profesional es el de una persona motivada por el contacto con el cliente, dinámica y activa. Generalmente, tiene que tener disponibilidad y flexibilidad para trabajar en turno de mañana o de tarde así como, de algunos fines de semana al mes (librando entre semana).

### FORMACIÓN / EXPERIENCIA

Este perfil profesional suele aportar FP I, FP II, diplomatura y/o licenciatura.

En función de la compañía y del producto/servicio se requiere más o menos experiencia. Generalmente, en este tipo de perfil profesional, se requiere una experiencia mínima de 6 meses en venta (presencial o telefónica).

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

La evolución de esta figura suele ir ligada a la gestión de equipos cada vez más grandes. También surgen algunas figuras alternativas dentro de la plataforma como puede ser, Encargados de Formación y Calidad.

La finalidad de estos puestos suele ser la formación continuada del trabajador y la mejora de la calidad del servicio prestado a los clientes.

### REMUNERACIÓN

SEGÚN EXPERIENCIA Y VALÍA DEL CANDIDATO

17/20<sup>k€</sup> + variable



David ALFONSO  
Manager  
Page Personnel  
Servicios de Atención al Cliente

### LA VISIÓN DE PAGE PERSONNEL

*«Esta nueva modalidad está siendo cada vez más recurrente por parte de las grandes multinacionales, ya que combina los canales tradicionales de comunicación, telefónico y visual por medio de la Webcam, logrando un mayor impacto sobre los clientes y una mejora en la calidad de la venta.»*

*No suele tratarse de una venta fría sino que, suele partir de un interés por parte de los clientes hacia un producto o un servicio. Destacan empresas del área de seguros, banca o telecomunicaciones, como más demandantes de esta nueva modalidad. »*

## Oficinas

### Madrid

Paseo de la Castellana 28  
28046 Madrid  
Tel.: 91 131 81 81

### Barcelona

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

### Valencia

Av. Cortes Valencianas 39  
46015 Valencia  
Tel.: 96 045 22 00

### Sevilla

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

### Bilbao

Gran Vía 40  
48009 Bilbao  
Tel.: 94 425 05 80



# Guía

posiciones  
+ demandadas