Operador/a de Call Center

Servicio por teléfono

En la actualidad las empresas así como las instituciones y organizaciones buscan ser más competitivas, más ágiles y sobre todo ofrecer mayor valor a su cliente; cada una por diferentes motivos: financieros las empresas y para legitimar su aporte, las otras. En esta búsqueda por ser más eficientes y efectivos han establecido diferentes instrumentos, uno de ellos es la implementación de call center. Esta figura consiste en una plataforma telefónica especializada, se usa para servicio al cliente; pueden ser ventas, soporte técnico, trámite de sugerencias y quejas, investigación de mercado, información, entre otras opciones. La empresa u organización contrata un grupo de personas, mejor si son especialistas en call center; les prepara en el bien o el servicio y los coloca en una central telefónica para atender a los clientes, prospectos o al público en general, según el propósito específico.

Por ejemplo, se da un caso de una empresa de software, las personas compran el software deseado en uno de varios establecimientos y se lo llevan a su casa, donde tendrán que instalarlo personalmente, no siempre sabrán cómo hacerlo. A la empresa no le resultaría rentable tener un técnico instalador en cada uno de los lugares donde se vendan pero tampoco puede arriesgar su imagen y sus ventas al dejar a su cliente solo en el proceso. Es entonces donde implementan su call center, instruyen a especialistas en dicha materia para capacitar a los clientes en cómo realizar la instalación de los programas y resolver sus problemas.

Se puede utilizar para realizar ventas, sea receptivas, personas que llaman por información o proactivas, que se encarguen de realizar llamadas a partir de una base de datos entregada por la empresa u organización. Igualmente con el resto de las opciones señaladas con anterioridad.

Aún cuando parezca que cualquier persona podría realizar este trabajo: "solucionar o vender algo por teléfono", no es tan fácil, para ello debe haber un entrenamiento anterior, la persona aprende a escuchar no sólo con más cuidado sino estableciendo orden en lo que se le está diciendo, encontrando el problema real, además debe aprender a expresarse correctamente, pues su trabajo es dirigir a otra persona, persuadirla de realizar alguna acción o bajar su nivel de estrés en algo relacionado con el producto o servicio que adquirió. En estas circunstancias, la persona especialista en call center debe ser clara, amigable y concisa para no confundir más a su interlocutor. Su deber es ir contestando y guiando a la persona por lo que debe ser ordenada en su pensamiento, amable pero no entrar en divagaciones.

En este caso es de gran provecho el conocimiento de sistemas de computación, pues según donde labore el acceso a la información estará en bases de datos, y sobre todo es de gran valor el conocimiento de otros idiomas, por el mundo globalizado en que vivimos.

Es bueno hacer la aclaración no se trata de "hablar por teléfono" son personas que usan como herramienta de trabajo el teléfono.

❖ ¿Dónde pueden laborar?

Estos profesionales pueden laborar en empresas, organizaciones, instituciones, inclusive pueden realizarlo de forma liberal.

Por ejemplo, pueden trabajar en el departamento de ventas y mercadeo de una empresa: pueden ser los llamados "open´s" se encargan de interesar a posibles clientes en un determinado servicio o bien. Realizan llamadas a diferentes personas de una base de datos y las persuaden de visitar el local o un lugar, o trabajar como asistentes en el departamento encargándose de generar citas para que los vendedores los visiten.

En esta misma área, pueden encargarse de sondear a los clientes sobre sus preferencias en general y sobre su opinión respecto a la empresa y sus bienes o servicios.

Otra opción de trabajo es el soporte al cliente, información sobre los productos y los servicios, trabajo con las quejas o las denuncias, resolver los problemas de los clientes.

¿Dónde se puede estudiar esta carrera?

La ULACIT ofrece la carrera técnica de Operador Bilingüe de Call Center. Duración un año y medio con sistema bimestral.

Hay empresas u organizaciones cuyos productos o servicios requieren ofrecer un soporte a distancia, sea para instalación o mantenimiento en caso de productos o de dirección en caso de servicios. Por ejemplo, el caso de la UNED, además de las tutorías presenciales tienen a disposición de la gente la alternativa de llamar por teléfono y hablar con un profesor, que les explica algún material que no entienden o les resuelve un determinado problema, algo equivalente se daría en este otro caso.

Todas las empresas, organizaciones o instituciones trabajan con personas, clientes o públicos y realizan bases de datos de los mismos, con diferentes fines, no obstante, la gente cambia de teléfono, de dirección, de intereses, etc., a los especialistas del call center les toca encontrarlos y actualizar la base de datos, pues de otra forma sería inútil.

Por último, estos especialistas podrían realizar su trabajo en forma independiente, es decir todas las funciones anteriores pero realizadas desde fuera de la empresa, subcontratados para tal efecto.

Por ejemplo, una institución de bien social quiere realizar una cena para obtener fondos para sus programas; no pueden contratar personal y montar todo un sistema de call center para ello, entonces contratan a alguien que se encargue de todo el trabajo (puede ser a partir o no de una base de datos). En este caso, deberán realizar las llamadas para explicar la actividad, motivar a asistir al evento, dar toda la información y obtener retroalimentación de los prospectos.

Igualmente con el resto de las opciones, en general, ésta es una ocupación que permite bastante independencia y el tamaño de la operación puede ser regulado desde ser trabajador/a independiente hasta montar una empresa.

Lo más importante es no subestimar el poder de una llamada telefónica bien manejada.

Agradecimiento:

- Vivian Zamora y Karla Borbón - especialistas en Call Center - Empresa Borbón y Asociados.
- ULACIT por información sobre la carrera de Call Center.

Para uso de Novae