

El ejecutivo telefónico debe ir creciendo a través de etapas y conseguir al final ser un ejecutivo telefónico CONFIABLE. Este rol tan importante es quien al final marcará gran parte de la diferencia entre un Centro de Contacto y otro.

En el rol de Ejecutivo Telefónico como en la mayoría de las actividades, todo tiene un proceso de crecimiento y de mejora. Este proceso tiene que ver con alcanzar cada una de las 6 etapas necesarias para desarrollarse cabalmente en esta importante actividad.

Etapas de desarrollo:

- **Etapas de desarrollo:**
- **Etapas de desarrollo:**
- **Etapas de desarrollo:**
- **Etapas de desarrollo:**
- **Etapas de desarrollo:**
- **Etapas de desarrollo:**

Veamos una a una con un poco de más detalle:

1a. Etapa Asegurarse de ser disciplinado



La disciplina es la base de cualquier actividad o proceso, el primer paso que debe dar un Ejecutivo Telefónico es volverse disciplinado y asegurar que se trata de un elemento que cumplirá cabalmente la estrategia marcada.

Un **CC** es una Unidad de Negocio que basa gran parte de su calidad en la repetición de actividades, es decir, el **Contact Center** debe asegurar que **TODOS** sus ejecutivos telefónicos atienden, asesoran, venden y cobran de la misma forma. Otra vez, **"TODOS"**

Lograr esta uniformidad y estandarización en el centro sólo se puede lograr si tenemos un grupo de Ejecutivos Telefónicos disciplinados, que deben:

- Cumplir con sus horarios de entrada y salida **PUNTUALMENTE**.
- Respetar cabalmente el tiempo de descanso.
- Atender las recomendaciones del reglamento.
- Seguir puntualmente los diálogos de gestión definidos.
- Aplicar cabalmente la estrategia marcada.
- Calificar correctamente cada una de las gestiones realizadas con forme al compendio de resultados de gestión establecido, así como comentarios y detalles importantes de la llamada.
- Ser cortés y respetuoso con sus compañeros y supervisor.
- Mantener limpio y ordenado su lugar.

2a. Etapa Eficiente Comunicación Intragrupal

Una vez siendo un Ejecutivo disciplinado, ahora debemos buscar lograr que exista una eficiente comunicación intragrupal.

Realmente el medio ambiente profesional de un ejecutivo Telefónico está enmarcado por sus compañeros, su Supervisor y el área de calidad, y son muy sencillos los puntos a observar para que se cumpla esta etapa:

- Responder a los demás de una manera que contribuyan a crear relaciones positivas
- Expresarse dentro del grupo de forma clara y fácil de comprender
- Preguntar todas las dudas que tengan en relación a la campaña, modelos de medición, planes de incentivos, etc.
- Permanecer accesibles a las recomendaciones de su supervisor y monitor de calidad (en cualquiera de sus modalidades: Capacitación, Asesoría y Retroalimentación)



El ejecutivo telefónico debe ir creciendo a través de etapas y conseguir al final ser un ejecutivo telefónico **CONFIABLE**. Este rol tan importante es quien al final marcará gran parte de la diferencia entre un Centro de Contacto y otro. *Continúa...*

Etapas de desarrollo:

- Etapa 1 — Disciplina
- Etapa 2 — Comunicación Intragrupal
- Etapa 3 — Desarrollo de Habilidades
- Etapa 4 — Trabajo en Equipo
- Etapa 5 — Entendimiento y Apego a Estrategias
- Etapa 6 — Confiabilidad

3a. Etapa Desarrollo de Habilidades

Esta etapa marca un crecimiento individual muy importante, ya que se concentra en desarrollar una serie de habilidades necesarias para desempeñar eficientemente su labor, por decirlo de otra forma, es aquí en donde obtiene todas sus **HERRAMIENTAS**.

¿En qué cosas debe ser hábil mi Ejecutivo Telefónico?

- Comunicación interpersonal (poniendo especial atención en la verbal y demás conceptos como negociación, empatía, asertividad, etc.)
- Manejo de herramientas tecnológicas del CC (hardware-software)
- Productos / servicios de la organización (origen, desarrollo, características, valores agregados, puntos débiles, comparativos con la competencia, etc.)
- Técnicas especializadas en: Cobranza, Ventas, Atención a clientes
- Interpretación de la información



4a. Etapa Trabajo en equipo

En este momento ya tenemos un Ejecutivo Telefónico disciplinado, que se comunica eficientemente en su medio ambiente de trabajo, además de que ha acumulado un buen nivel de desarrollo en habilidades.

IMAGINEMOS

En nuestro **CC** tenemos una isla que alberga una campaña de servicio a clientes de una telefónica, en la cual hay conectados en dos turnos 40 Ejecutivos Telefónicos y un par de supervisores. Los ejecutivos telefónicos atienden las dudas de operación de los equipos y paquetes que vende la empresa de telefonía celular. La mayoría de clientes que llaman son usuarios nuevos que acaban de adquirir los equipos y tienen dudas en su operación. Uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los Ejecutivos es que en ocasiones la empresa de telefonía celular saca al mercado nuevos paquetes y aparatos antes de avisarles y capacitarlos. En el día con día podemos observar en la operación las siguientes situaciones:

- a) Un ejecutivo escribe en un post it el siguiente recado y se lo pasa a un supervisor: "me están hablando sobre un nuevo equipo que no tenemos registrado, por favor avísale a los muchachos";
- b) Un ejecutivo que está en espera escucha la gestión que está realizando su compañero que está justo a un lado, al final le dice: "oye, la semana pasada tuve un cliente como el que acabas de atender y lo calificué como posible fraude, ten cuidado";
- c) Un ejecutivo telefónico levanta la mano y en seguida el Supervisor interviene su llamada para escuchar y de inmediato le lleva un manual de operación de un equipo celular y se lo da abierto en la página que necesita;
- d) Al final de la jornada, los ejecutivos se dan un par de minutos para comentar lo más importante y se felicitan por haber conseguido la meta del día.

ESO ES TRABAJO EN EQUIPO Y DEBEMOS PROVOCAR A TODA COSTA QUE SE DE HABITUALMENTE ESTE TIPO DE SITUACIONES.

El ejecutivo telefónico debe ir creciendo a través de etapas y conseguir al final ser un ejecutivo telefónico CONFIABLE. Este rol tan importante es quien al final marcará gran parte de la diferencia entre un Centro de Contacto y otro. *Continúa...*

Etapas de desarrollo:

- Etapa 1 — Disciplina
- Etapa 2 — Comunicación Intragrupal
- Etapa 3 — Desarrollo de Habilidades
- Etapa 4 — Trabajo en Equipo
- Etapa 5 — Entendimiento y Apego a Estrategias
- Etapa 6 — Confiabilidad

5a. Etapa Entendimiento y apego a la estrategia marcada

La estrategia de gestión es fundamental para el logro de los objetivos planteados en el CC. La comprensión por parte de los ejecutivos telefónicos de la estrategia dictada es medular para el buen desarrollo de esta.

La estrategia de gestión involucra información importante como es: los resultados de gestión que se van a utilizar, los diálogos de atención, etc., adicionalmente a esto es muy importante que el ejecutivo conozca los tipos de segmentaciones realizadas y el porqué de estas agrupaciones, esto le ayudará a focalizar a un mejor su gestión.

Al final esta etapa es medular porque:

1. Es importante no solo llevar a cabo una instrucción sino saber el "Por qué" de esta acción.
2. Es importante que después de haber entendido el porqué de la instrucción, la desarrollen exactamente de esa manera ya que de lo contrario se rompe la cadena para poder lograr el objetivo.

6a. Etapa Ser un ejecutivo confiable y respetable

Un ejecutivo telefónico se gana la confianza de la organización al momento de demostrar con su trabajo cotidiano que es disciplinado, se comunica eficientemente, está capacitado en relación a las habilidades necesarias para desarrollar su trabajo eficientemente, trabaja en equipo y entiende y se apega cabalmente a las estrategias dictadas. Por lo tanto el demostrar que se han completado las 5 etapas anteriores les dará lo confiabilidad.

Finalmente un ejecutivo telefónico se puede ganar la admiración de sus compañeros al demostrarles los conocimientos que tiene, pero si estos conocimientos los comparte con ellos, se ganará de inmediato el respeto de todos.

Fácil, nada más son 6 etapas.

