

“Cuál es el objetivo de un Supervisor y qué debe y no debe hacer”

La supervisión es un rol fundamental en la operación de un Contact Center, PERO, en muchos casos el supervisor hace todo menos supervisar y cumplir con su objetivo.

Es muy penoso observar como muchos **Centros de Contacto** desaprovechan en la operación el importante rol del Supervisor. ¡Si, aunque ustedes no lo crean! Lo tienen haciendo reportes, llenando formatos, sacando copias, enviando controles de asistencia a recursos humanos, etc., etc., etc. O sea,

NO LE QUEDA TIEMPO PARA SUPERVISAR!!!!!!!.

A ver, anoten el objetivo del supervisor:

“LLEVAR A UNA ALTA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA AL GRUPO DE EJECUTIVOS TELEFONICOS A SU CARGO”

Debemos verificar que todas las actividades que realice nuestro supervisor, estén enfocadas a lograr que los ejecutivos telefónicos sean más productivos y eficientes, es decir, si hacen reportes no pueden supervisar, si llenan formatos no pueden supervisar, si sacan copias no pueden supervisar, etc.

Entonces, ***¿Qué deben estar haciendo?***

1 Capacitación

2 Asesoría

3 Retroalimentación

El **80%** de su tiempo

El supervisor es una figura muy importante en la operatividad del **CC**, debemos conceptualizarlo como un **“Formador”** de Ejecutivos Telefónicos, es decir, su responsabilidad principal es lograr que la curva de aprendizaje de un ejecutivo telefónico nuevo sea lo más breve posible y a partir de eso, mantenerlo en un gran nivel de productividad y eficiencia.

Para lograr lo anterior debe apoyarse en estas tres herramientas fundamentales, claro, soportadas en procesos y modelos de medición robustos.

Para que un supervisor pueda realmente cumplir su objetivo encomendado (Ejecutivos = Productividad + Eficiencia), debe utilizar la mayor parte de su tiempo realizando estas tres importantes actividades en la operación de un CC: Capacitación, Asesoría y Retroalimentación.

Ok, ya entendimos que si queremos buenos resultados en el área operativa, es muy importante que observemos detenidamente las actividades que realiza el supervisor, las cuales el 80% del tiempo deben tener que ver con Capacitación, Asesoría y Retroalimentación.

Pero... ¿qué debemos entender por Capacitación?

La **capacitación** es un proceso **formal** de enseñanza a los ejecutivos. Esta deberá ser **programada** y perseguirá un objetivo en común, el cual puede ser:

- Desarrollar una habilidad en los ejecutivos
- Dar a conocer un nuevo producto o servicio
- Informar sobre el cambio y/o introducción de algún proceso crítico en la operación
- Reforzar y/o fortalecer el conocimiento sobre algún producto o servicio
- Eliminar algún tipo de resultado no deseado y/o repetitivo en algún grupo de ejecutivos

Y por ¿Asesoría?

La **asesoría** es una actividad **informal** (no programada) y **en línea**, es decir, se lleva a cabo por parte del supervisor al momento de que está ocurriendo el hecho, o sea al momento que se está desarrollando “el momento de verdad” (llamada telefónica entre el ejecutivo telefónico y el cliente).

La **asesoría** pretende corregir y/o fortalecer la gestión del ejecutivo en el momento de la acción para obtener un resultado al instante.

Y por ¿Retroalimentación?

La **retroalimentación** o feedback, es una actividad **informal** (no programada), que debe realizar el supervisor **pasada la acción**. La retroalimentación pretende informar al ejecutivo sobre algún hecho que acaba de ocurrir en la gestión telefónica, por supuesto con el objetivo de corregir o reforzar algún comportamiento una vez terminada la llamada telefónica.

El feedback puede ser: Por una causa negativa o positiva observada.

Finalmente, tan importante es conocer el objetivo del supervisor y lo que debe estar haciendo el 80% de su tiempo, como identificar claramente LO QUE NO DEBE HACER.

NUNCA PERMITAMOS A LOS SUPERVISORES:

1

Que traten a las personas sin igualdad debido a su sexo, cultura, educación, edad, apariencia, etc. Cada empleado es único y debe recibir la misma consideración que cualquier otro.

2

Que no cuiden la confianza de un empleado. La manera más rápida de destruir una relación, es hacer una promesa y después no cumplirla.

3

Que tenga cambios de humor exagerados. La coherencia es esencial al dirigir. Si un supervisor tiene una actitud positiva un día y al otro una negativa, los empleados no sabrán cómo reaccionar. El respeto muy probablemente desaparecerá y la incertidumbre se apoderará del equipo.

4

Que no sigan las políticas, lineamientos, directrices y procedimientos básicos de la empresa.

El no ejecutar las estrategias dictadas por la dirección y/o adecuarlas a su conveniencia, es una falta grave en un supervisor.



Que pierdan los estribos frente a los demás. Un ataque de histeria puede destruir las relaciones profesionales.

Y estar sentados

Un supervisor debe estar junto a sus muchachos, escuchándolos, viéndolos, asesorándolos y retroalimentándolos, con un PLAN DE TRABAJO , PUNTO.