

## Perfil ocupacional Operador/a de Call Center <sup>1</sup>

Sistema Nacional de Formación Profesional	
Sector: Servicios de Telecomunicaciones	Código:
Categoría ocupacional: Operador/a de Call Center	Versión <sup>2</sup> : 26/05/22
Subgrupo: Call Center <sup>3</sup>	Fecha: Año 2022 (se sugiere revisión cada 2 años)
CIUO o8: 4222 Operador telefónico de Call Center	
Perfil Ocupacional: Operador/a de Call Center <sup>4</sup>	
Datos generales de la ocupación	
Área de competencia	- Gestión de información y soporte de productos y servicios (llamadas entrantes y salientes, gestión de datos y contactos, soporte en vivo e interacción con redes sociales, correo electrónico, mensajería, entre otros) cubriendo las expectativas de clientes/ usuarios en el lugar de trabajo asignado.
Cobertura	- Nacional
Alcance y condiciones	- Incluye a trabajadores que desempeñen funciones en el sector de Call Center apoyando la plataforma comercial privada y/o pública, en las áreas de operaciones, tecnologías y soporte.
Relación funcional	- Dependiente. Bajo supervisión individual y grupal y con sistemas informáticos de control de gestión y calidad. Interactúa con pares y responsables directos y en algunos casos con otras áreas de la empresa / organización.
Competencias <sup>5</sup>	- Comunicación (incluye escucha activa) - Orientación a objetivos - Resiliencia (estabilidad emocional, paciencia, manejo de la presión, tolerancia) - Trabajo colaborativo - Conciencia social (mantiene una actitud tolerante y empática con las personas y colectivos sociales. Considera el impacto de sus acciones en los recursos naturales).
Requisitos para certificar	Las <b>personas candidatas</b> deben demostrar como mínimo 1 año de trabajo ininterrumpido en la ocupación. La <b>persona/organización evaluadora</b> tendrá un mínimo 3 años de experiencia en todas las áreas de trabajo y experiencia en gestión humana en el sector telecomunicaciones.

<sup>1</sup> (Versión definitiva acordada en Taller Grupo de expertos 26/05/22)

<sup>2</sup> Para la construcción del perfil ocupacional se contó con los aportes de expertos representantes de la Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios, de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay y de INEFOP.

<sup>3</sup> Incluye omnicanalidad (teléfono, canales digitales como redes sociales, chat, email, entre otros).

<sup>4</sup> Incluye los servicios de atención al cliente (**Teleoperadores de Atención al Cliente**” o **“Ejecutivos de Soporte”**) y los servicios de ventas remotas y cobranzas (**Operadores de Telemarketing**)

<sup>5</sup> <http://www.inefop.org.uy/Conocimiento/Glosario-de-competencias-transversales-uc3950>

## MAPA FUNCIONAL

### Perfil Ocupacional: Operador/a de Call Center

**Propósito principal:** Brindar servicios de comunicación resguardando la confiabilidad de la información de acuerdo con los estándares establecidos según el servicio/producto.

Unidades de competencia	Elementos de competencia
<p><b>UC 1</b> Preparar las condiciones de trabajo, de acuerdo con las características del servicio asignado y objetivos a lograr.</p>	<p><b>EC 1.1</b> Organizar los insumos necesarios para brindar los servicios, de acuerdo con los procedimientos y objetivos establecidos.</p> <p><b>EC 1.2</b> Interpretar los objetivos, requerimientos y alcance del servicio asignado, de acuerdo con la guía establecida, previo al inicio del trabajo.</p>
<p><b>UC 2</b> Atender en forma personalizada a clientes y/o usuarios, según los requerimientos del servicio /producto y los estándares de calidad establecidos.</p>	<p><b>EC 2.1</b> Establecer comunicación con el cliente/ usuario para cumplir con los objetivos del servicio, de acuerdo con la guía establecida.</p> <p><b>EC 2.2</b> Atender a las demandas del cliente/usuario, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad establecidos.</p> <p><b>EC 2.3</b> Realizar el cierre del servicio registrando el resultado en el sistema/base de datos según los requerimientos establecidos.</p>

## Perfil Ocupacional: Operador/a de Call Center

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1.** Preparar las condiciones de trabajo, de acuerdo con las características del servicio asignado y objetivos a lograr.

**ELEMENTO DE COMPETENCIA.1.1.** Organizar los insumos necesarios para brindar los servicios, de acuerdo con los procedimientos y objetivos establecidos.

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO:</b> (Resultado + Contenido Evaluativo)	<b>EVIDENCIAS</b> (de desempeño y/o de producto si corresponde)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todos los materiales /herramientas de trabajo están organizados de acuerdo con lo establecido por la empresa o la organización.</li> <li>2. El acceso a las plataformas requeridas para su labor es realizado de acuerdo con los procedimientos vigentes.</li> <li>3. Los procedimientos de comunicación interna son aplicados según los protocolos establecidos.</li> </ol>	<p><b>De desempeño:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.1. Organiza los materiales /herramientas de trabajo de acuerdo con lo establecido por la organización.</li> <li>1.1.2. Accede a la plataforma y/o sistema mediante clave personal/usuario asignado, según los protocolos establecidos.</li> <li>1.1.3. Inicia la sesión quedando habilitado ante clientes/usuarios de acuerdo con los requerimientos establecidos.</li> <li>1.1.4. Notifica en tiempo y forma desperfectos o fallas de herramientas o equipos de trabajo (vincha auricular / teléfono, PC), de acuerdo con los procedimientos establecidos.</li> </ol>
<b>CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS</b>
Lugar de trabajo designado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolos de la empresa/producto</li> <li>- Uso de distintos canales de comunicación</li> <li>- Ofimática a nivel de usuario (manejo de PC y tipeo).</li> <li>- Manejo básico de software (nivel usuario)</li> </ul>

## Perfil Ocupacional: Operador/a de Call Center

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1.** Preparar las condiciones de trabajo, de acuerdo con las características del servicio asignado y objetivos a lograr.

**ELEMENTO DE COMPETENCIA 1.2.** Interpretar los objetivos, requerimientos y alcance del servicio asignado, de acuerdo con la guía establecida, previo al inicio del trabajo.

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO:</b> (Resultado + Contenido Evaluativo)	<b>EVIDENCIAS</b> (de desempeño y/o de producto si corresponde)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El producto o servicio, sus características y objetivos son identificados antes de iniciar el trabajo.</li>   <li>2. La participación en las instancias de capacitación y entrenamiento de la empresa/ organización es asegurada.</li> </ol>	<p><b>De desempeño:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.2.1. Identifica las características/beneficios del producto/servicio, de acuerdo con lo establecido por la empresa/marca/campaña.</li> <li>1.2.2. Revisa la información disponible (guía e información sobre el producto/ servicio) y se asegura de haberla comprendido.</li> <li>1.2.3. Consulta con los supervisores, en caso de dudas sobre cualquier aspecto concerniente al servicio asignado.</li> <li>1.2.4. Participa en todas las instancias de capacitación y entrenamiento que se le brindan.</li> <li>1.2.5. Se mantiene informado/a sobre actualizaciones en el servicio que afecten el procedimiento a seguir.</li> <li>1.2.6. Notifica posibles riesgos para su seguridad y salud ocupacional (silla, vincha, entre otros aspectos), de acuerdo a los procedimientos establecidos.</li> </ol>
<b>CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS</b>
Lugar de trabajo designado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio/producto con distintos fines según corresponda</li> <li>- La guía a seguir y protocolos de atención al cliente/usuario</li> <li>- Procedimientos de trabajo de la organización/ empresa para la cual trabaja</li> <li>- Derechos y obligaciones laborales.</li> <li>- Salud ocupacional</li> </ul>

## Perfil Ocupacional: Operador/a de Call Center

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2.** Atender en forma personalizada a clientes y/o usuarios según los requerimientos de los diferentes servicios y los estándares de calidad establecidos.

**ELEMENTO DE COMPETENCIA 2.1.** Establecer comunicación<sup>6</sup> con el cliente/ usuario para cumplir con los objetivos del servicio, de acuerdo con la guía establecida.

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO:</b> (Resultado + Contenido Evaluativo)	<b>EVIDENCIAS</b> (de desempeño y/o de producto si corresponde)
1. La atención de las demandas del cliente/usuario se realiza, según los estándares de calidad establecidos.	1.1.1. Inicia la comunicación con un saludo cortés e informativo (nombre de la empresa y de la persona que lo atiende), de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 1.1.2. Formula preguntas disparadoras, previo a la presentación del servicio/producto para generar empatía. 1.1.3. Escucha activamente los requerimientos y/o planteos del cliente/usuario, realizando preguntas, si es necesario, de acuerdo con el protocolo establecido. 1.1.4. Demuestra disposición para comprender las inquietudes y/o necesidades del cliente/usuario, cumpliendo con los protocolos establecidos. 1.1.5. Proporciona los medios y los métodos para solucionar los problemas de los clientes/ usuarios de acuerdo con los procedimientos de trabajo establecidos. 1.1.6. Gestiona las posibles alternativas/ruta de solución/procedimiento a seguir, orientando al cliente / usuario de acuerdo con la demanda manifestada.
<b>CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS</b>
Lugar de trabajo designado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información referente a atención al cliente y derivación.</li> <li>- Tipos y características de Clientes</li> <li>- Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada según diferentes fines</li> <li>- Proyección de la voz</li> </ul>

<sup>6</sup> por diferentes canales, según corresponda.

## Perfil Ocupacional: Operador/a de Call Center

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2.** Atender en forma personalizada a clientes y/o usuarios, según los requerimientos de los diferentes servicios/productos y los estándares de calidad establecidos.

**ELEMENTO DE COMPETENCIA 2.2.** Atender a las demandas del cliente/usuario de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad establecidos.

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO:</b> (Resultado + Contenido Evaluativo)	<b>EVIDENCIAS</b> (de desempeño y/o de producto si corresponde)
<p>1. El requerimiento del cliente es identificado (según distintos fines) de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <p>2. Las demandas / necesidades o requerimientos del cliente/ usuario son atendidas, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.</p>	<p>2.2.1. Aplica la guía establecida según la capacitación recibida.</p> <p>2.2.2. Interpreta las posibles necesidades / interés / conocimiento del cliente/usuario respecto al producto y/o servicio.</p> <p>2.2.3. Explica de manera pausada y con el tono de voz adecuado, las características / beneficios del producto / servicio de acuerdo con lo establecido por la empresa / marca / campaña y de acuerdo con el perfil del cliente.</p> <p>2.2.4. Demuestra disposición y apertura para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, dentro de las condiciones del servicio.</p> <p>2.2.5. Propone alternativas de solución, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la empresa u organización / la marca o producto, o bien, de acuerdo con los requerimientos del cliente.</p> <p>2.2.6. Deriva al área correspondiente, las consultas / reclamos que excedan a sus posibilidades de resolución.</p> <p>2.2.7. Se dirige con respeto al cliente/ usuario, sin alterarse ni utilizar palabras agresivas o insultos, durante toda la comunicación (evidencia negativa).</p>
<b>CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS</b>
Lugar de trabajo designado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de comunicación efectiva.</li> <li>- Técnicas para el debate de objeciones, negociación y persuasión.</li> <li>- Fortalezas y áreas de oportunidad en una comunicación a distancia.</li> </ul>

**Perfil Ocupacional: Operador/a de Call Center**

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2.** Atender en forma personalizada a clientes y/o usuarios, según los requerimientos de los diferentes servicios/productos y los estándares de calidad establecidos.

**ELEMENTO DE COMPETENCIA 2.3.** Realizar el cierre del servicio registrando el resultado en el sistema/base de datos según los requerimientos establecidos.

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO:</b> (Resultado + Contenido Evaluativo)	<b>EVIDENCIAS</b> (de desempeño y/o de producto si corresponde)
<p>1. El proceso de cierre de los diferentes servicios/productos se ejecuta, de acuerdo con los procedimientos y estándar de calidad establecidos.</p> <p>2. Los contactos con cliente/usuario según los distintos fines son registrados en los sistemas tecnológicos y de comunicación cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.</p>	<p>2.3.1. Direcciona la comunicación hacia el logro del objetivo previsto y el cierre del contacto por los diferentes canales utilizados.</p> <p>2.3.2. Acuerda los pasos a seguir, garantizando la confidencialidad de la comunicación/términos y condiciones según los distintos fines, conforme a los estándares de calidad solicitados por la empresa / marca / producto.</p> <p>2.3.3. Se asegura de evacuar las dudas del cliente/ usuario sobre la información proporcionada, y demuestra disposición para brindar apoyo o información adicional.</p> <p>2.3.4. Agradece la atención y tiempo del cliente de acuerdo con el protocolo del servicio / marca / campaña/ empresa.</p> <p>2.3.5. Protege y resguarda la información proporcionada por el cliente, de acuerdo con los procedimientos y normativa vigente.</p> <p>2.3.6. Registra en el sistema/base de datos el resultado de la llamada y sus detalles asegurando su congruencia con lo dicho en el transcurso de la llamada.</p> <p><b>Evidencia de producto:</b> Información registrada en el sistema</p>
<b>CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS</b>
Lugar de trabajo designado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas para el debate de objeciones, negociación y persuasión.</li> <li>- Técnicas y herramientas utilizadas para el cierre de una comunicación</li> <li>- Ley de Protección de Datos.</li> </ul>