Operador de centralita
US4002

Descripción del trabajo:

El operador de centralita puede trabajar en cualquier tipo de lugar en las instalaciones del cliente. Este individuo, a menudo el contacto inicial para la instalación o el departamento, opera una consola telefónica o centralita para encaminar las llamadas entrantes a la parte correspondiente. Las responsabilidades generales del cargo incluyen aquellas señaladas a continuación, pero Sodexo puede identificar otras responsabilidades del cargo. Estas responsabilidades pueden diferir entre cuentas, dependiendo de las necesidades comerciales y los requerimientos del cliente.

Responsabilidades generales:

- Comprende y sigue todas las políticas y los procedimientos.
- Opera una consola telefónica o centralita para encaminar las llamadas entrantes a la parte correspondiente.
- Recibe y transmite mensajes.
- Puede operar un sistema de localización.
- Es posible que se le solicite registrar llamadas y realizar seguimiento.
- Puede suministrar información a las personas que llaman y grabar mensajes.
- Puede realizar tareas administrativas adicionales.
- Trabaja con los clientes para asegurar la satisfacción en las áreas tales como calidad, servicio y resolución de problemas.
- Informa cualesquiera accidentes y lesiones puntualmente, e identifica y corrige las condiciones de trabajo inseguras con la supervisión de la gerencia.
- Cumple con cualesquiera políticas y procedimientos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) de Sodexo y del cliente.
- Cumple con cualesquiera políticas y procedimientos de gestión de riesgos y seguridad de la compañía.
- Informa cualesquiera accidentes y lesiones puntualmente.
- Participa en reuniones de seguridad habituales, capacitación en seguridad y evaluaciones de peligros.
- Aplica todos los requisitos de seguridad aplicables de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) y locales relevantes a todo el trabajo asignado.
- Realiza todo el trabajo conforme a los procedimientos de seguridad establecidos.
- Asiste a programas de capacitación (en el aula y virtuales) conforme se haya designado.
- Desempeña otras tareas y responsabilidades conforme se haya asignado.

Calificaciones laborales:

Experiencia/conocimiento:

Diploma de educación secundaria (high school), diploma de educación general (General Education Diploma, GED) o experiencia equivalente.

Habilidades/aptitud:

- Capacidad de presentarse de un modo profesional ante los demás y comprender que la honestidad y ética son esenciales.
- Capacidad de mantener una actitud positiva.
- Capacidad de comunicarse con los compañeros de trabajo y otros departamentos con profesionalismo y respeto.
- Capacidad de mantener una relación profesional con todos los compañeros de trabajo, representantes, supervisores, gerentes, clientes y representantes de clientes.
- Capacidad de brindar instrucciones claras y responder según corresponda a los empleados.
- Capacidad de utilizar todos los dispositivos electrónicos y de comunicación relevantes.
- Conocimiento y competencia en todos los requisitos de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) y locales relevantes a todo el trabajo asignado.

Licencia/calificaciones

Certificaciones: ninguna.

Calificaciones generales:

- Disposición y receptividad ante el aprendizaje y crecimiento.
- Madurez en el juicio y comportamiento.
- Mantiene estándares elevados en las áreas de trabajo y la apariencia.
- Asiste al trabajo y se presenta puntualmente para el turno programado con regularidad satisfactoria en virtud de la política de tiempo y asistencia de Sodexo y/o el horario de trabajo del cliente.
- Capacidad de trabajar con un horario flexible.
- Debe cumplir con cualquier requisito del código de vestimenta.

- Debe tener habilidades básicas de teléfonos y computadoras (correo electrónico, mensajes de texto, etc.).
- Buena atención a los detalles.
- Capacidad de trabajar bien bajo presión.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal, escrita y organización.
- Capacidad de trabajar bien individualmente y como parte de un equipo.

Requisitos físicos:

- Visión cercana, visión a distancia, visión periférica, percepción de profundidad y la capacidad de ajustar el enfoque, con o sin lentes correctivos.
- Caminar de manera significativa u otro tipo de movilidad.
- Capacidad de trabajar en una posición de pie durante períodos de tiempo extensos (hasta 8 horas).
- Capacidad de alcanzar, doblarse, agacharse, empujar y/o halar, y con frecuencia levantar hasta 35 libras y ocasionalmente levantar/mover 40 libras.

Condiciones de trabajo (puede agregar condiciones adicionales específicas para el lugar de trabajo definido):

- Generalmente en un ambiente bajo techo; no obstante, puede participar en actividades y eventos al aire libre.
- Un horario variado que incluye noches, días feriados, fines de semana y horas adicionales conforme requiera el negocio.
- Mientras desempeñe los deberes de este trabajo, el empleado se encuentra principalmente en un ambiente controlado y templado; no obstante, puede verse expuesto a calor/frío durante el apoyo en actividades externas.
- El nivel de ruido en el ambiente de trabajo normalmente es entre moderado y fuerte.
- Utiliza la ropa protectora y/o el equipo de protección personal que exige el ambiente de trabajo o las reglamentaciones del gobierno.

Descripción de la unidad: *Identificar tareas laborales específicas de la unidad y calificaciones con relación a este trabajo. Enumerar cualquier idioma, software o registro requerido para desempeñar este trabajo. Describa las habilidades típicas de redacción, diálogo y presentación requeridas para este trabajo e identifique la audiencia.*

La firma del empleado constituye su comprensión de las responsabilidades, las calificaciones, los requisitos y las condiciones de trabajo del cargo.

***Empleado*_____*Fecha*_____**

***Gerente*_____*Fecha*_____**