Supervisor del Centro de Respuesta de Servicio
US4041

Descripción del trabajo:

El supervisor del Centro de Respuesta de Servicio (Service Response Center, SRC) será responsable de capacitar a los agentes del Centro de Respuesta de Servicio para que ofrezcan un servicio excepcional al cliente a través de teléfono, correo electrónico o comunicaciones cara a cara. El supervisor del SRC construirá un equipo fuerte al desarrollar empleados para lograr los resultados deseados, y desempeñará un papel colaborativo en el desarrollo y la implementación de estándares y procesos. Los candidatos preferidos serán capaces de realizar el trabajo con un alto nivel de precisión y son meticulosos y organizados. Las responsabilidades generales del puesto incluyen aquellas señaladas a continuación, pero Sodexo puede identificar otras responsabilidades del puesto. Estas responsabilidades pueden diferir dependiendo de las necesidades comerciales o los requerimientos del cliente.

Responsabilidades generales:

- Supervisar y evaluar las actividades de los agentes del SRC y proporcionar comentarios periódicos relacionados con el desempeño.
- Asegurar que los agentes del SRC entienden y cumplen todos los objetivos, estándares de desempeño y políticas del centro de llamadas.
- Elaborar estrategias y supervisar las actividades diarias de la operación del SRC.
- Trabajar con los clientes para asegurar la satisfacción con la calidad, el servicio y la resolución de problemas.
- Supervisar el programa de capacitación de nuevos empleados y ayudar con el proceso de incorporación.
- Realizar reuniones del departamento para capacitar al personal en áreas de servicio al cliente, seguridad y políticas de la empresa.
- Demostrar el mantenimiento de registros precisos e informar al supervisor de cualquier problema, preocupación o solución en el área.
- Asumir las responsabilidades de guardia según lo programado o según sea necesario.
- Ayudar con el desarrollo y la implementación de las políticas de servicio del SRC.
- Mantener documentación, como correspondencia y registros operativos.
- Realizar análisis de datos de métricas del SRC e informar estadísticas periódicamente.
- Buscar soluciones a través de análisis de datos y habilidades de interpretación.
- Comunicar tendencias a los canales apropiados, incluidas las recomendaciones de mejora.
- Asegurarse de que el departamento cumpla con HIPPA, OSHA, la Comisión Conjunta y otras políticas y procedimientos locales.
- Realizar tareas adicionales cuando sea necesario.

Calificaciones laborales:

Experiencia/conocimiento:

- Diploma de educación secundaria (high school), diploma de educación general (General Education Diploma, GED) o experiencia equivalente.
- 2 años o más de experiencia relevante. Se prefiere experiencia previa como supervisor.

Habilidades/aptitud:

- Se presenta de un modo profesional y comprende que la honestidad y ética son esenciales.
- Habilidades fuertes de teléfono, informática e interpresonales.
- Conocimiento competente de servicio al cliente y prácticas y procedimientos de oficina estándar.
- Capacidad de trabajar bien bajo presión.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.
- Excelentes habilidades de gestión y organización con atención al detalle.
- Capacidad de trabajar en un ambiente de equipo.
- Conocimiento y competencia en todos los requisitos locales, de HIPPA y de OSHA relevantes a todo el trabajo asignado.

Licencia, calificaciones y certificaciones:

Ninguna.

Calificaciones generales:

- Mantiene estándares elevados en las áreas de trabajo y la apariencia
- Mantiene una actitud positiva.
- Madurez en el juicio y comportamiento.
- Asiste al trabajo y se presenta puntualmente para el turno programado con regularidad satisfactoria según 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.

Requisitos físicos:

- Visión cercana, visión a distancia, visión periférica, percepción de profundidad y la capacidad de ajustar el enfoque, con o sin lentes correctivos.
- Capacidad de trabajar sentado durante largos períodos de tiempo (hasta 8 horas).
- Capacidad de alcanzar, doblarse, agacharse, empujar y/o halar, y ocasionalmente levantar/mover de 35 a 40 libras.
- Una cantidad significativa de caminar o circular por otros medios, dependiendo de las necesidades comerciales.

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

- Por lo general, el trabajo se realiza en un ambiente bajo techo; no obstante, puede supervisar 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 realiza las tareas de este trabajo, el empleado se encuentra principalmente en un entorno controlado y templado; sin embargo, puede verse expuesto al calor/frío durante el apoyo de actividades al aire libre.
- El nivel de ruido en el ambiente de trabajo normalmente es entre moderado y fuerte.

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 puesto.

Empleado _____ **Fecha**_____

Gerente _____ **Fecha**_____