
Líder de equipo del Centro de Respuesta de Servicio US4042

Descripción del trabajo:

El líder de equipo del Centro de Respuesta de Servicio (Service Response Center, SRC) será responsable de realizar todas las funciones de los agentes del Centro de Respuesta de Servicio, al mismo tiempo que actúa como el miembro del equipo no directivo más alto del Centro de Respuesta de Servicio. El objetivo del líder de equipo del SRC será promover la provisión de una experiencia del cliente óptima para los clientes y empleados al modelar la comunicación y el comportamiento efectivos. Esto incluye capacitación, entrenamiento, motivación y resolución de problemas. El puesto de líder de equipo del SRC también es responsable de ayudar con los informes de datos para garantizar que se están logrando los objetivos del departamento. Las responsabilidades generales del puesto incluyen aquellas señaladas a continuación, pero Sodexo puede identificar otras responsabilidades del puesto. Estas responsabilidades pueden diferir entre cuentas, dependiendo de las necesidades comerciales y los requerimientos del cliente.

Responsabilidades generales:

- Responde a consultas y problemas de servicio al cliente por teléfono, remitiendo las llamadas entrantes a la parte adecuada, operando el sistema de buscapersonas y registrando áreas problemáticas recurrentes.
- Proporciona dirección y comunicación diaria a los empleados para que las llamadas de servicio al cliente se respondan de manera oportuna, eficiente e informada.
- Asiste a los agentes del SRC con las tareas cuando sea necesario.
- Responde a consultas por correo electrónico y envía comunicaciones por escrito en respuesta a los formularios de comentarios de clientes.
- Trabaja con los solicitantes para asegurar la satisfacción en las áreas tales como calidad, servicio y resolución de problemas.
- Realizar reuniones del departamento para capacitar al personal en áreas de servicio al cliente, seguridad y políticas de la empresa.
- Proporciona una evaluación continua de los procesos y sugiere métodos para mejorar las operaciones del área.
- Mantiene un ambiente de trabajo de alta calidad para que los miembros del equipo estén motivados a desempeñarse al nivel más alto.
- Buscar soluciones a través de análisis de datos y habilidades de interpretación.
- Comunica tendencias al canal apropiado, incluidas las recomendaciones de mejora.
- Informa los problemas disciplinarios y/o de desempeño de acuerdo con la política de la compañía.
- Trabaja como líder de proyectos especiales o en curso que son importantes para la mejora de procesos.
- Utiliza el criterio adecuado en la comunicación ascendente con respecto a asuntos del departamento o los empleados.

- Asegura que los agentes entiendan y cumplan con todos los objetivos, estándares de desempeño y políticas del centro de llamadas.
- Trabajar con los clientes para asegurar la satisfacción con la calidad, el servicio y la resolución de problemas.
- Cumple con las políticas del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP)/Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) y/o políticas y procedimientos locales relacionados con todas las tareas asignadas.
- 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.
- De 0 a 2 año de experiencia relevante.
- La experiencia laboral en un entorno hospitalario es una ventaja.

Habilidades/aptitud:

- Se presenta de un modo profesional y comprende que la honestidad y ética son esenciales.
- Capacidad de comunicarse con los compañeros de trabajo y otros departamentos con profesionalismo y respeto.
- Mantiene una relación profesional con todos los compañeros de trabajo, representantes de proveedores, supervisores, gerentes, consumidores y representantes de clientes.
- 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 y escrita.
- Excelentes habilidades de gestión y organización.
- Capacidad de trabajar bien individualmente y como parte de un equipo.
- Conocimiento y competencia en todos los requisitos locales y de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) relevantes a todo el trabajo asignado.

Licencia, calificaciones y 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 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.
- Una cantidad significativa de caminar o circular por otros medios.
- Capacidad de trabajar en una posición de pie durante largos períodos de tiempo, hasta 8 horas.
- Capacidad de alcanzar, doblarse, agacharse, empujar y/o halar, y con frecuencia levantar 35 libras. Ocasionalmente levantar/mover 40 libras.

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 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 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.
- 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 puesto.

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