

A solicitud del trabajador

Doña Yolanda Hidalgo Reino, con NIF nº 07474839T, en calidad de HR Manager de la plataforma de San Fernando de la empresa Transcom Worldwide Spain, S.L., con domicilio en Madrid, Avenida de Europa 26 y provista con CIF.: B, 82750951

CERTIFICA

Que **Doña MELO HERNAZ, MILAGROS** con DNI 20258894B presta sus servicios en esta empresa desde el día 10-12-2007 al amparo de un contrato indefinido, realizando una jornada de trabajo a tiempo completo de 39 horas semanales.

Que la citada trabajadora está encuadrada en la categoría de Team Leader Senior / Supervisor (nivel 7 del convenio de Contact Center), y sus funciones son:

- Proporcionar información precisa para producir el pronóstico, a nivel de ganancias y crecimiento.
- Comunicar y asegurar los objetivos operativos asignados a cada uno de los Team Leader que componen su equipo, estableciendo y realizando un seguimiento del cumplimiento de los mismos, facilitando feedback constante, tanto en cantidad como en calidad.
- Promover el trabajo en equipo, motivar y asesorar a los Team Leader para su desarrollo profesional continuo, favoreciendo que a su vez éstos lo hagan con sus Customer Service Representative (CSR).
- Liderar con el ejemplo.
- Responder de manera proactiva a las variaciones en los objetivos de venta y niveles establecidos de servicio, con comunicación fluida a su equipo para conseguir la adecuada adaptación.
- Promover proactivamente los objetivos de Transcom.
- Asegurarse que los procedimientos de Transcom se cumplen.
- Asegurarse que sus colaboradores conocen los objetivos, aplicando veracidad en el registro de su consecución.
- Asistir a reuniones internas interdepartamentales para conseguir la optimización de la operativa del servicio o los servicios de su área de responsabilidad.
- Establecer relación funcional efectiva con las Organizaciones Clientes asignadas para conseguir la mayor información posible y trasladarla en beneficio de la gestión del servicio.
- Controlar el tráfico, si procediera en el servicio, para adecuar la distribución de tareas en el equipo según niveles de servicio.
- One to One (notificación a los CSR de incidencia detectada a nivel de calidad, puntualidad, conducta, etc.).
- Asegurar que sus Team Leader consigan y superen los objetivos de venta propuestos por cada proyecto.
- Asegurar que sus Team Leader consigan y superen los niveles de calidad en el servicio dado por los CSR a los usuarios finales.
- Conseguir y superar los ratios establecidos a nivel de RR.HH. para su equipo, como absentismo, puntualidad, rotación, conductas o actitudes sancionadas, etc.

Para que conste y surta efectos donde corresponda, firma y expide la presente en San Fernando, a 19 de Noviembre de 2.019.

Fdo. Yolanda Hidalgo Reino

HR Manager

Transcom Worldwide Spain, S.L.U.
Avda. de Europa, 26 - Edificio Ática 5
28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
C.I.F. B-82750951

Descripción del puesto de trabajo

Posición: Team Leader Senior - Atención al Cliente

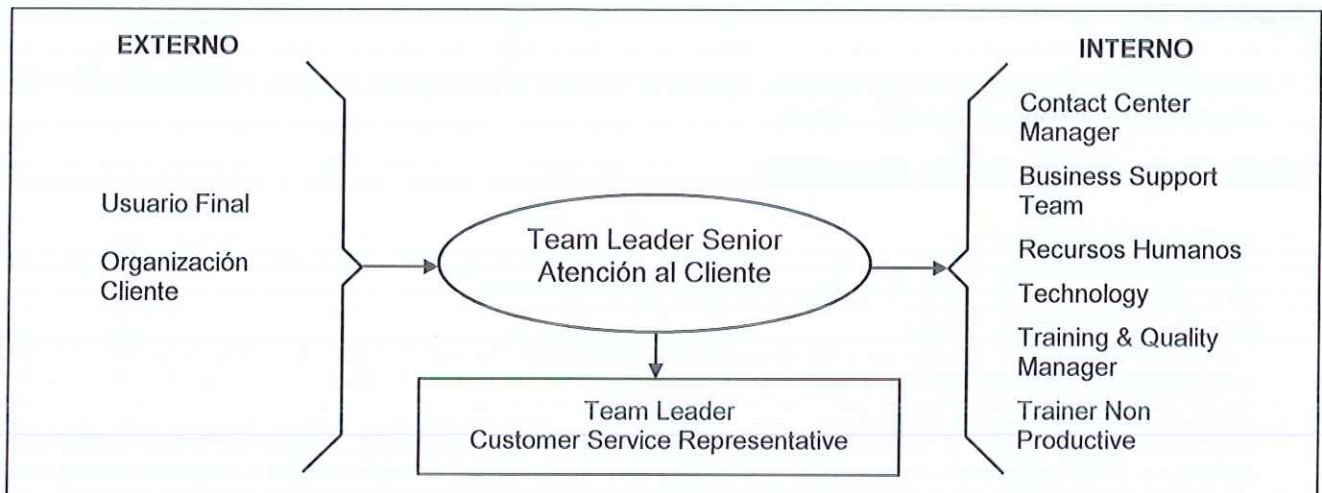
Departamento: Operaciones

Reporta a: Business Manager

Misión

El Team Leader Senior Atención al Cliente es el apoyo directo del Business Manager del proyecto. Responsable junto al Business Manager de beneficios y crecimiento de su área de negocio a través de la gestión de rendimiento de su equipo, servicio de entrega e interacción con el usuario final y la Organización cliente.

Relaciones funcionales



Responsabilidades funcionales

- Proporcionar información precisa para producir el pronóstico, a nivel de ganancias y crecimiento.
- Comunicar y asegurar los objetivos operativos asignados a cada uno de los Team Leader que componen su equipo, estableciendo y realizando un seguimiento del cumplimiento de los mismos, facilitando feedback constante, tanto en cantidad como en calidad.
- Promover el trabajo en equipo, motivar y asesorar a los Team Leader para su desarrollo profesional continuo, favoreciendo que a su vez éstos lo hagan con sus Customer Service Representative (CSR).
- Liderar con el ejemplo.
- Responder de manera proactiva a las variaciones en los objetivos y niveles establecidos de servicio, con comunicación fluida a su equipo para conseguir la adecuada adaptación.
- Promover proactivamente los objetivos de Transcom.
- Asegurarse que los procedimientos de Transcom se cumplan.
- Asegurarse que sus colaboradores conocen los objetivos, aplicando veracidad en el registro de su consecución.
- Asistir a reuniones internas interdepartamentales para conseguir la optimización de la operativa del servicio o los servicios de su área de responsabilidad.
- Establecer relación funcional efectiva con las Organizaciones Clientes asignadas para conseguir la mayor información posible y trasladarla en beneficio de la gestión del servicio.
- Controlar el tráfico, si procediera en el servicio, para adecuar la distribución de tareas en el equipo según niveles de servicio.

Responsabilidades financieras y/o de firma

- One to One (notificación a los CSR de incidencia detectada a nivel de calidad, puntualidad, conducta, etc.).

Responsabilidades no financieras

Los objetivos de un Team Leader Senior Atención al Cliente se podrán medir a través de algunos de los siguientes indicadores:

- Asegurar que sus Team Leader consigan y superen los objetivos de rendimiento propuestos por cada proyecto.
- Asegurar que sus Team Leader consigan y superen los niveles de calidad en el servicio dado por los CSR a los usuarios finales.
- Conseguir y superar los ratios establecidos a nivel de RR.HH. para su equipo, como absentismo, puntualidad, rotación, conductas o actitudes sancionadas, etc.

Perfil requerido

Formación académica / Conocimientos específicos:

- Estudios mínimos requeridos: Educación Secundaria Obligatoria (ESO). Se valorará Bachillerato, Formación profesional y/o universitaria, así como Formación relacionada con la tipología asociada al servicio adscrito al puesto de trabajo.
- Se valorarán conocimientos sobre el producto de la Organización cliente y sobre gestión de equipos.

Informática:

- Paquete office: Excel - Nivel medio / alto; Word – Nivel medio.
- Comunicaciones: Correo electrónico – Nivel medio.

Idiomas:

- Requerimiento vinculado al servicio adscrito, se exigirá nivel alto del idioma que requiera la prestación del servicio según demanda de la Organización Cliente.

Perfil competencial y niveles requeridos:

- **Comunicación. Nivel 4**
Utiliza adecuadamente las técnicas de comunicación, expresa los mensajes y opiniones con claridad y precisión, comparte la información y solicita opiniones de otros, de forma continua.
- **Orientación al Cliente. Nivel 4**
Capacidad para buscar soluciones a las necesidades manifiestas por sus clientes y proponer acciones dentro de la Organización para lograr la satisfacción de los mismos.
- **Orientación a Resultados. Nivel 4**
Capacidad para implicar a otras áreas en la consecución de los resultados, ofreciendo, frente a problemas complejos y en escenarios cambiantes, soluciones de valor para la organización y proponiendo acciones concretas para mejorar los niveles de calidad.
- **Adaptabilidad y Flexibilidad. Nivel 4**
Capacidad para evaluar, adaptar tácticas y objetivos con el fin de afrontar una situación o solucionar problemas, revisar y evaluar las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para marcar la diferencia.
- **Pensamiento Analítico y Resolutivo. Nivel 4**
Capacidad para utilizar diversas técnicas y estrategias a fin de desglosar los problemas complejos en las partes que los componen, realizar un análisis completo y exhaustivo para identificar varias soluciones, comunicar las conclusiones, trasladando el valor de cada alternativa y haciéndolo comprensible para otros.
- **Impacto e Influencia. Nivel 4**
Evalúa el impacto de las palabras o acciones, adapta los argumentos para atraer el interés de los demás. Capacidad para pensar, con anterioridad, en el efecto que una acción o cualquier detalle producirá en los demás.
- **Liderazgo. Nivel 4**
Fija adecuadamente objetivos que sus colaboradores aceptan, realiza seguimiento y proporciona feedback individual y colectivo, practica una comunicación asertiva, escucha y es escuchado, consiguiendo un clima armónico y desafiante.
- **Desarrollo de Equipo. Nivel 3**
Predisposición para desarrollar a su equipo, confía y orienta a sus colaboradores, establece estándares de excelencia, distribuye responsabilidades de forma equitativa y explica qué hacer y cómo, apoya ante dificultades y les motiva para que mejoren sus capacidades y aprendan cada día en el desempeño de su trabajo.

Aspectos motivacionales – El perfil personal deberá aportar:

- Interés por el producto de la Organización cliente y motivación por el trato con personas y gestión de equipos.
- Mantener la motivación y actitud positiva en situaciones de presión.

Experiencia previa:

- **Selección externa:** Experiencia en puesto similar, gestionando equipos de coordinadores de servicios de atención al cliente. Será valorable experiencia en compañías propias del sector de Contact center.
- **Promoción interna:** Puede provenir del puesto Team Leader Atención al Cliente, Team Leader Venta, Trainer No Productive (con experiencia en el puesto Team Leader) y/o Quality (con experiencia en el puesto Team Leader). Podría también provenir de cualquier puesto si cumple el perfil requerido.