


EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los empleados del área de atención al cliente manejan las quejas y son responsables de mantener la buena voluntad general entre una organización y sus clientes. Manejan datos sobre la satisfacción del cliente y lo reportan. Responden al correo escrito y electrónico, así como a las consultas y quejas telefónicas sobre los bienes, servicios y políticas de la organización, brindan información y remiten a las personas a otras fuentes.

FUNCIONES

Responder consultas sobre bienes, servicios y políticas y proporcionar información sobre su disponibilidad, ubicación, precio y cuestiones relacionadas

Responder a consultas sobre problemas y proporcionar asesoramiento, información y asistencia

Registrar información sobre consultas y quejas

Remitir consultas complejas a jefes de equipo o asesores expertos

Remitir formularios relevantes, kits de información y folletos a las partes interesadas

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

- Analizar problemas para buscar soluciones o posibilidades de mejora
- Aplicar conocimientos sobre el comportamiento humano
- Aplicar la gestión de conflictos
- Comunicarse con los clientes
- Controlar los gastos
- Garantizar la satisfacción del cliente
- Garantizar una actitud centrada en el cliente
- Llevar un registro de las comunicaciones con el cliente
- Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento
- Practicar la escucha activa
- Priorizar las tareas

- Procesar datos
- Procesar pedidos de clientes
- Realizar varias tareas a la vez
- Seguir un procedimiento de notificación escalonada
- Tener competencias informáticas

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Facilitar información
- Procesar las devoluciones
- Procesar los formularios con información sobre los clientes
- Realizar un seguimiento posventa

ESPECÍFICAS DE LA OCUPACIÓN

- Determinar el cargo por servicios al cliente

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

- Facilitar un acuerdo oficial
- Hablar idiomas
- Mejorar las ventas de productos
- Realizar un análisis de datos
- Ser diplomático

- Utilizar programas informáticos de gestión de relaciones con los clientes
- Valorar comentarios de la clientela

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Contactar a los clientes por teléfono
- Realizar ventas activas

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

- Servicio al cliente

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

- Actividades de venta
- Métodos de búsqueda de datos

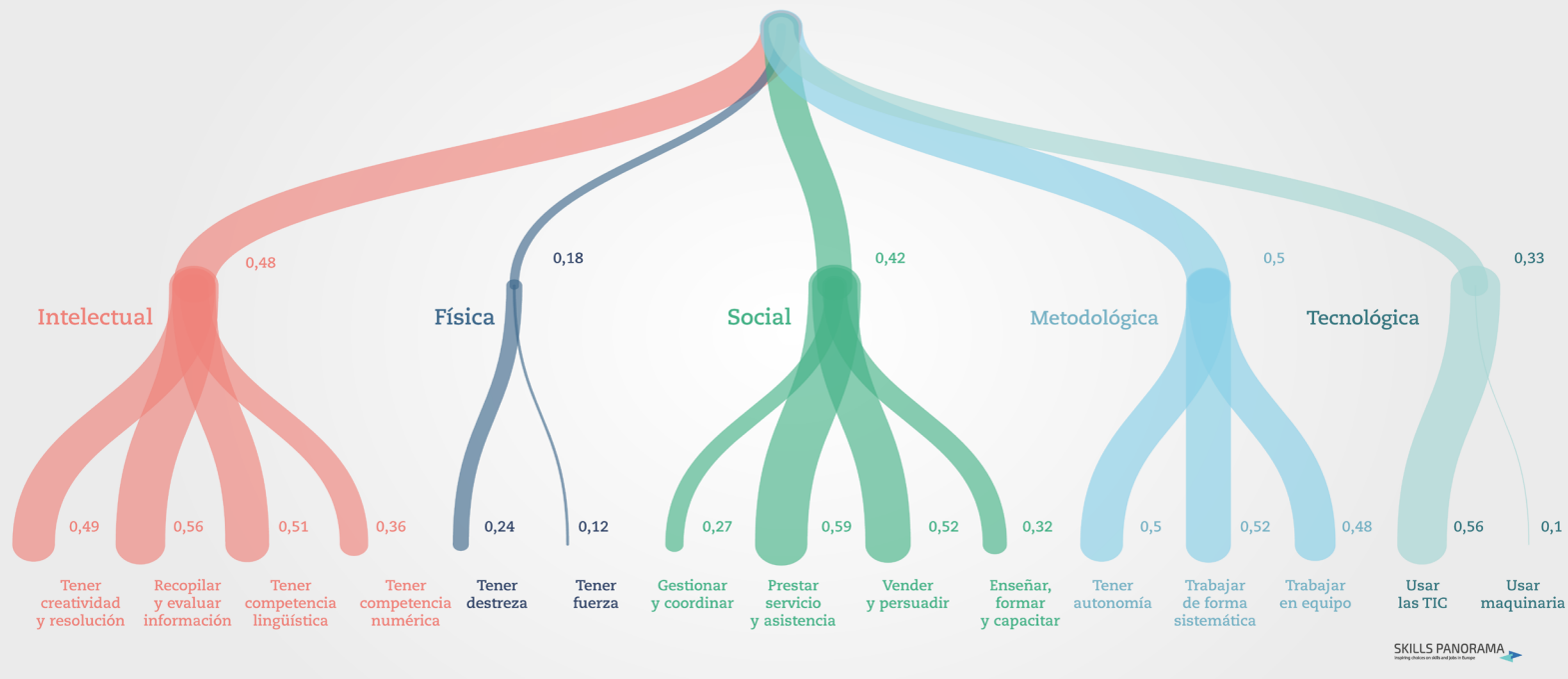
- Protección de los consumidores
- Sistemas de comercio electrónico

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “empleados de atención al cliente”.

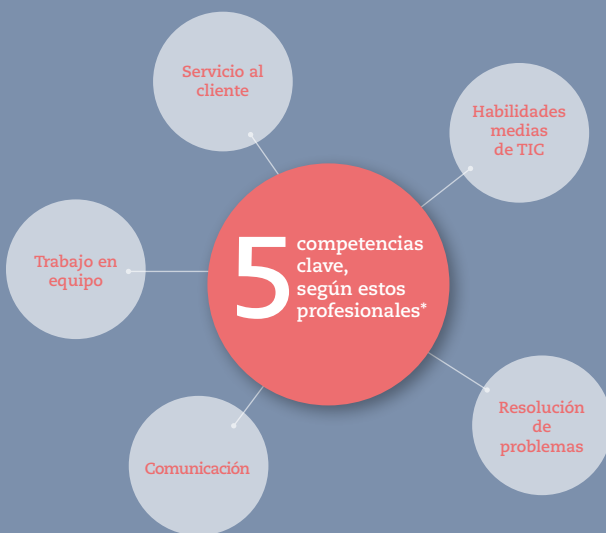
Destacan las competencias de tipo **sociales y metodológicas, intelectuales y tecnológicas**.

Las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, recopilar y evaluar información, usar las TIC, vender y persuadir, trabajar de forma sistemática y tener competencias lingüísticas**.



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

DESTACA

Demanda de **profesionales con competencias comunicativas**, que tengan vocación de **servicio al cliente, buena educación y empatía**. Además, **se valora el conocimiento del producto y del sector**, así como los procedimientos de gestión de incidencias que la empresa tiene establecidos. Es fundamental tener **tolerancia**, capacidad de **manejo de la frustración** del cliente, responder con educación. Igualmente se necesita una capacidad de **escucha atenta y activa**, así como la capacidad de **interpretación** de las demandas de los clientes. Es necesario que los profesionales además de conocer los productos o servicios, conozcan la **estructura de la organización y los procesos** que se siguen en la empresa.

EN ESPAÑA

DESTACA

Demanda de **profesionales versátiles, con iniciativa y capacidad resolutiva**. Se valora especialmente la **inteligencia emocional**, la buena **comunicación**, la **escucha activa**, la **tolerancia a la presión**, la **flexibilidad**, el **autocontrol** y la **empatía**. Es fundamental **conocer los productos, servicios y política de la organización, así como los procedimientos establecidos para la resolución de problemas**. Se demanda manejo de las **nuevas tecnologías** y la capacidad de aprender rápido el manejo de las **aplicaciones específicas** para el puesto. En empresas que operan en el ámbito internacional, se exige cada vez más tener conocimientos de idiomas, especialmente **inglés**.

EN LA COMUNIDAD DE MADRID

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 3

COM087_3 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

(COMT0110) ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Técnico Superior en Servicios al Consumidor



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en uso de redes sociales orientadas al servicio al cliente.



PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

Se requiere como mínimo estudios primarios.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En general sí se exige experiencia previa en un puesto similar de al menos un año. La formación específica, cuando se imparte, corre normalmente a cargo de la empresa.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada parcial.



RETRIBUCIÓN

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 44 (Empleados de agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas empleados de ventanilla y afines (excepto taquilleros)) en el Estado Español es 17.300 euros, oscilando entre 9.000 (percentil 10) y 27.800 euros (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Se ubica en el departamento de atención al cliente de una pequeña, mediana o gran empresa. La promoción se da en función de la experiencia en el puesto hacia cargos de más responsabilidad como coordinador, o jefe de área con personal a su cargo.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



Esta ocupación se encuadra en el sector del Comercio, que tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 4** (Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina) cuenta con algo más de **313.000 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 70% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue una **tendencia positiva desde 2016**.

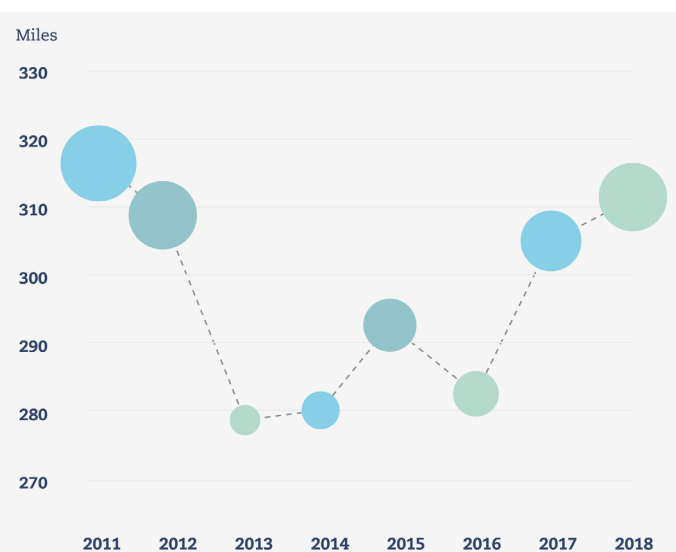
En 2018 **313.000** personas trabajadoras · **70% mujeres**



La **ocupación 4411** (empleados de información al usuario) representa **menos del 0,5% de los trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El perfil de la persona contratada es mujer, menor de treinta años y con estudios secundarios. Una persona de cada diez tiene nacionalidad extranjera.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



Todo este conjunto de tendencias sectoriales tiene un gran impacto en las funciones y competencias del personal dedicado a la atención **al cliente, consumidor o usuario de servicios**. El auge del uso de internet, para la adquisición de productos o servicios hace cada vez más necesaria la figura

de la atención al cliente vía **telefónica, redes sociales o web**, para atender las demandas del consumidor. El profesional deberá dominar la **comunicación multicanal** a través de las diferentes plataformas.

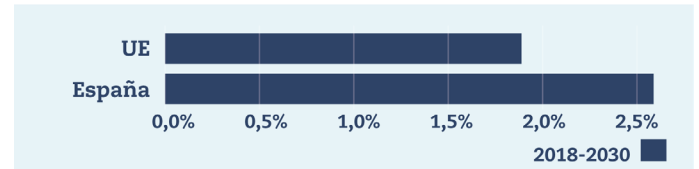
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

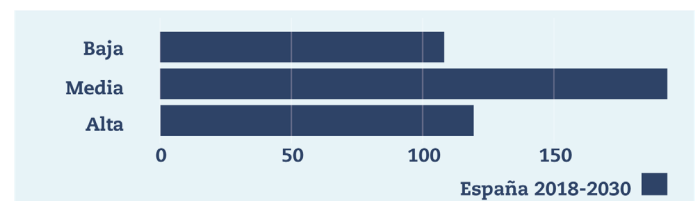
La proyección del grupo ocupacional **“empleados de atención al cliente”** prevén un **incremento del empleo del 2,6%**, muy por encima de la media europea (1,9%).

Se prevé la **creación** de más de **400.000 empleos** en todos los niveles de cualificación, sin embargo, los puestos que precisen trabajadores de **cualificación media** crecerán por encima del resto.

Se estima que en este período se **reemplazarán más de 600.000 puestos** de trabajo por jubilación u otros motivos.

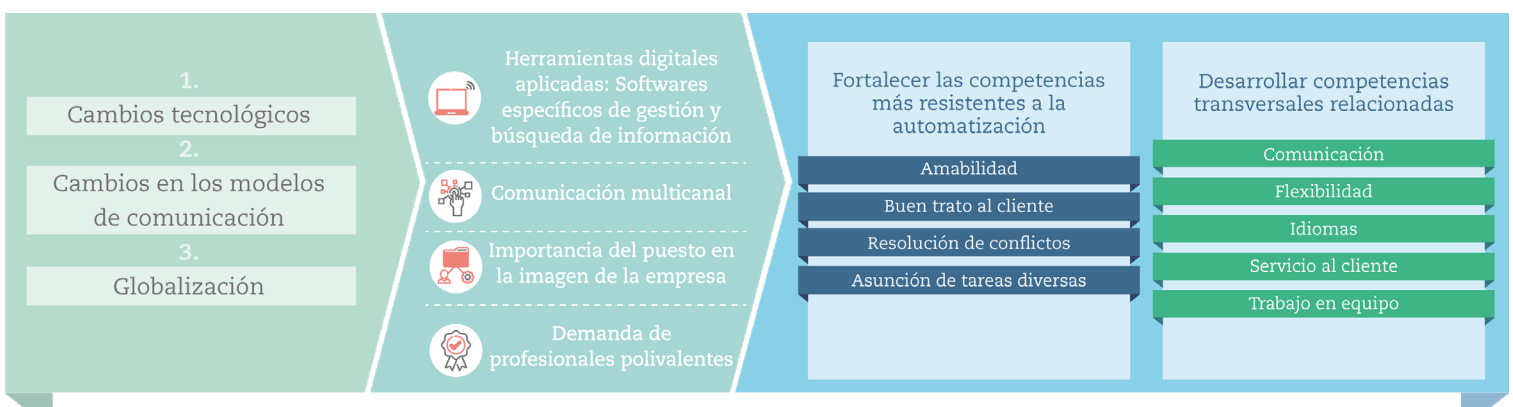


Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (%)
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación.
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



La digitalización y los cambios tecnológicos y de comunicación son uno de los principales factores de cambio y por tanto una de las palancas fundamentales de transformación de las competencias necesarias para el ejercicio de esta ocupación. **La atención al cliente va a transformarse hacia formatos más digitalizados por tanto estos profesionales deberán contar con competencias en comunicación multicanal (presencial, telefónico, redes sociales, webs etc).** Igualmente deberán contar con los conocimientos que les permitan manejar softwares específicos de gestión y búsqueda de información relativa al ámbito en el que estén ejerciendo su trabajo.

La ocupación de empleados de atención al cliente, no obstante, tiene un fuerte componente humano que repercute en la imagen del servicio o de la empresa según sea la experiencia del trato y contacto con los usuarios y clientes. Por ello, su calidad es fundamental y los **trabajadores deberán fortalecer las habilidades que son resistentes a**

la automatización como el buen trato y servicio al cliente, la amabilidad, la resolución de problemas o el trabajo en equipo, entre otros.

No obstante, las tendencias apuntan que la **atención presencial de cara al público seguirá siendo relevante.** En ambos casos, son necesarias **competencias sociales** relacionadas con la comunicación, la persuasión, la empatía y la buena educación para generar confianza, resolver cualquier incidencia y fidelizar al cliente/consumidor. Para ello, la **competencia lingüística** (tanto escrita como hablada) es relevante. Finalmente, se requiere **versatilidad**, para trabajar de forma simultánea en diversos canales (presencial, web, correo electrónico, distintas redes sociales).

Además, el potencial del marketing digital hace posible el acceso a mercados internacionales por lo que las competencias en idiomas, fundamentalmente **inglés, cada vez son más necesarias.**

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Empleados del área de atención al cliente

CÓDIGO SISPE

44111018

SECTOR

Comercio

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y marketing

CNAE

46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas
47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas

OCUPACIONES SISPE AFINES

44121011 Azafatos o auxiliares de información
44121020 Empleados de información de buques de pasaje
44121039 Empleados de información en aeropuertos, estaciones y similares
44121048 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general

44231013 Operadores de central telefónica
44241016 Teleoperadores
52201079 Dependientes de comercio, en general
55001018 Cajeros de comercio

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Vendedor/a
Promotor/a comercial
Operador de contact-center
Teleoperadoras (call-center)

Televendedor/a
Operador/a de venta en comercio electrónico
Técnico de información y atención al cliente

CNO-11

4411 Empleados de información al usuario

CIUO-08

4225 Empleados de ventanillas de informaciones

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Agente de servicio de atención al cliente