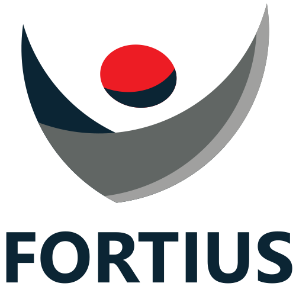


C:\Users\jsm\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\2015-altitude-blue.png

**CANDIDATURA AGENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Candidato: |  |
| Empresa: |  |
| Twitter: |  |
| Teléfono móvil: |  |
| Correo electrónico: |  |
| Candidatura avalado por (nombre y cargo) |  |
| Fecha presentación candidatura: |  |

**Premio FORTIUS para el Mejor Agente de Contact Center**

|  |
| --- |
| Se entiende por **Agente** a aquel profesional cuya responsabilidad es atender directamente a los clientes, a lo que dedica la totalidad o la mayor parte de su tiempo. No tiene ningún tipo de responsabilidad sobre otras personas, ni gestiona ni coordina a otros. |

# FORMULARIO

# 1 - Cuestiones Generales

**Sobre Usted**

|  |  |
| --- | --- |
| Cargo: | |
| ¿Cuánto tiempo lleva ocupando su actual cargo? | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |
| ¿A quién o quiénes reporta? (nombre y cargo) |  |
| Experiencia previa a su actual cargo en el mundo del CC | * Ninguna * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |
| Nº de años de experiencia en el mundo del Contact Center | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |
| ¿Dónde englobaría su responsabilidad actual? | * Agente de llamadas entrantes (inbound) * Agente de llamadas salientes (outbound) * Agente mixto, pero con más tiempo dedicado a:   + Llamadas entrantes   + Llamadas salientes |

**Sobre su Contact Center (CC)**

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de Servicios que Usted gestiona directamente | * Inbound: * Outbound: * Ponderado: * Mixto: |
| Nº de Interacciones que efectúa al día, mes y año  (inbound/outbound;email;fax;Web;SMS;etc.) | * Inbound/mes: * Outbound/mes: * Email/mes: * SMS/mes: * Otros (especificar)/mes: |

# 2 - Rendimiento del Contact Center

* 1. En su opinión, ¿cuáles son las herramientas fundamentales para cumplir con sus objetivos?
  2. ¿Cuál ha sido el mayor reto al que se ha enfrenado en este último año? Por favor, comente cómo lo gestionó y cuál fue el resultado.
  3. ¿Conoce los parámetros establecidos por su CC? Descríbalos y comente su propio rendimiento con respecto a ellos.

# 3 - Clientes

3.1 ¿Qué aspecto le parece el más importante en el contacto directo con el cliente?

3.2 ¿Cómo consigue gestionar las situaciones conflictivas con los clientes?

# 4 - Cultura empresarial, Política de empresa y Normativa

* 1. Por favor, enumere la normativa que puede afectar a su trabajo.
  2. ¿Cuál es el valor de su empresa que considera el más importante?

# CUESTIONARIO AL SUPERIOR INMEDIATO DEL AGENTE CANDIDATO

Dando respuesta a este cuestionario Usted apoya la candidatura del Agente de su elección al *Premio FORTIUS al Mejor Agente de Contact Center de la presente edición*.

Responda a las siguientes cuestiones con letra de imprenta y estructure sus respuestas concisa y claramente, centrándose en los aspectos importantes que desea transmitir. El espacio disponible para las respuestas se adaptará a la longitud de éstas en este cuestionario.

Le rogamos la máxima claridad y sinceridad en sus respuestas. Todas sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo serán utilizadas para valorar su apoyo a esta candidatura.

**Sobre su Agente Candidato**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Candidato: | |
| Servicio en el que trabaja actualmente: | |
| ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con Usted? | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * Más de 5 años |

**Sobre Usted**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | |
| Cargo: | |
| Tiempo en el cargo actual | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |

* 1. ¿Cuáles son las acciones más destacables que ha realizado el Candidato desde el 1 de enero del presente año?
  2. ¿Por qué cree Usted que su Candidato se merece recibir el Premio?
  3. Indíquenos en qué tres áreas considera que el Candidato destaca:

|  |
| --- |
| 1. |
| 2. |
| 3. |

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

Para reforzar la candidatura del Agente al *Premio FORTIUS al Mejor Agente de Contact Center de la presente edición*, le rogamos nos indique la información adicional que se adjunta, toda ella relativa al Agente Candidato:

* Evaluación del desempeño del año anterior y si lo hubiera, del 1 de enero al 30 de junio del año actual.
* Objetivos del año anterior y resultados conseguidos.
* Objetivos de este año.
* Plan de desarrollo del año actual.
* Otra información:
  + - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_