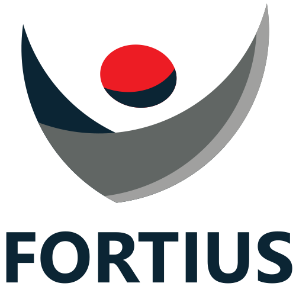


C:\Users\jsm\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\2015-altitude-blue.png

**CANDIDATURA SUPERVISOR**

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

**Premio FORTIUS para el Mejor Supervisor/Coordinador de Contact Center**

|  |
| --- |
| Se entiende por **Supervisor** aquel profesional cuya responsabilidad es liderar un equipo de Agentes de un tamaño comprendido entre 10 y 20 personas. Dedica la mayor parte de su tiempo a supervisar, motivar, apoyar y organizar a los Agentes/Gestores que componen su equipo. Puede gestionar más de un servicio o campaña, pero siempre son Agentes/Gestores los que reportan a él/ella. |

# 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 como Supervisor/Coordinador en un Contact Center | * Menos de 1 año * 1 - 5 años * 5 - 10 años * Más de 10 años |

**Sobre su Contact Center (CC)**

|  |  |
| --- | --- |
| Nº de personas a las que Usted supervisa/coordina (Equipo) | * Menos de 10 * Entre 10 y 15 * Entre 15 y 20 * Más de 20 |
| Tipo de Servicios que Usted gestiona directamente | * Outbound: * Ponderado: * Mixto: |
| Nº de interacciones que supervisa/coordina al mes | * Inbound / mes: * Outbound / mes: * Email / mes: * SMS / mes: * Otros (especificar) / mes |
| Porcentaje (%) de absentismo en su Equipo entre el 1 de enero y el 30 de junio de este año | * Menos del 3% * Entre el 3% y el 5% * Entre el 5% y el 10% * Más del 10% |

# 2 - Rendimiento de su Equipo

* 1. En su opinión, ¿cuáles son los parámetros de medición (KPI’s) más importantes para conocer y gestionar el rendimiento de su plataforma? Rellene mínimo 3.

|  |  |
| --- | --- |
| **KPI** | **DEFINICIÓN** |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |

# Por favor, indique cuáles de los anteriores parámetros utiliza para gestionar su equipo. ¿cómo y con quién los comparte?

# Indique los objetivos de los kpi´s destacados durante los periodos indicados. Rellene mínimo 3.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| KPI | Objetivo | Último mes | Último trimestre | Año pasado |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |

# 3 - Selección, Formación y Desarrollo

3.1 ¿Cuál es su implicación el proceso de selección de los Agentes?

3.2 ¿Qué habilidades busca en su equipo? ¿Qué puntos clave son los que, a su juicio, debe tener un Agente?

# 4 - Clientes

* 1. ¿Cómo mide/monitoriza la calidad de su equipo?
  2. ¿Qué procesos hay disponibles para gestionar las situaciones conflictivas con los clientes y para gestionar sus quejas?

# ¿Dispone de procedimientos específicos para hacer llegar a otras unidades de negocio “*la voz del cliente*”?

# 5 - Planificación y Tecnología

* 1. ¿Qué herramientas de planificación tiene disponibles? ¿Cómo las utiliza?

# VÍDEO

En el vídeo, de entre 3 y 5 minutos de duración, el candidato tendrá que responder a las siguientes preguntas:

* Indique su contexto personal y profesional.
* Coméntenos a qué se dedica su empresa y cuál es el cometido de su Contact Center.
* ¿Cuáles son los tres aspectos de su trabajo que usted considera más importantes?
* ¿Qué iniciativas ha abordado para el desarrollo de la carrera de su equipo en su CC?
* ¿Qué aspectos de su cometido desearía mejorar?
* Si fuera premiado con el reconocimiento de la Industria al “Supervisor del Año”, ¿cuáles serían sus retos?

Es importante destacar que el jurado no valorará la calidad del vídeo, por lo que no dude en grabarlo con un dispositivo de telefonía móvil. El objetivo de la grabación es percibir al candidato de una manera más cercana.