

Identificación del Cargo	Nombre del Cargo que ocupa actualmente: Supervisora de Call center	Número de personas que supervisa y cargos: 0
	Lugar físico: Sede Central CRU	Nombre de Persona y cargo al que reporta:
	Dirección/Área a la que pertenece: Mobilización y Desarrollo de Recursos	DNMDR DEN Miembros del CNG
Objetivo General del Cargo	Supervisora de Call Center.	
Funciones Principales		
<ul style="list-style-type: none"> Ayudar en la formulación de objetivos para personas concretas y para equipos. 		
<ul style="list-style-type: none"> Formar a nuevos empleados/as del call center 		
<ul style="list-style-type: none"> Responder a preguntas de empleados/as y proporcionar información y comentarios 		
<ul style="list-style-type: none"> Prever derivaciones y asumir llamadas cuando resulte necesario 		
<ul style="list-style-type: none"> Medir el rendimiento con métricas clave como abandono de llamadas, llamadas en espera, etc. 		
<ul style="list-style-type: none"> Mantener a la dirección Mobilización de Recursos informado sobre el área. 		
<ul style="list-style-type: none"> Idear modos de optimizar procedimientos y mantener al personal motivado. 		

Requisitos Del Cargo (Educación, Formación y Experiencia)
Educación

Nivel de educación formal requerido para el cargo

Formación:

Curso relacionado con el cargo.
Conocimiento en tecnología y en equipos telefónicos y programas informáticos relacionados.

Experiencia deseable, no excluyente

Experiencia mínima de 1 año, como supervisor de call center o en un puesto de supervisión similar.

Contar con experiencia en atención al cliente

Competencias Generales del Cargo

Eficiencia

Comunicación asertiva

Iniciativa

Habilidad para trabajar bajo presión

Excelentes capacidades de organización y de liderazgo

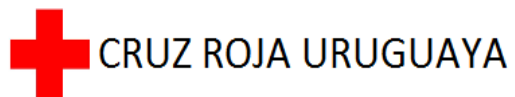
Enfoque orientado a los resultados

Agilidad

Trabajo en equipo

Pro actividad

Habilidades de negociación



FORMULARIO CRU-RRHH-01

2022

REV 1

FUNCIONES ACTUALES DE
Referentes

Página 3 de 3

Administración Sede Central

Datos del funcionario:

Nombre:

Días y Horario:

CI:

Fecha de ingreso a Cruz Roja Uruguay:

Cel:

Fecha de revisión

Carnet de salud:

Fecha de autorización

Nivel educativo (último año aprobado):

Comentarios/Sugerencias: (expresé cualquier comentario, sugerencia o información que considere)