



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: Movilización 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.• Formar a nuevos empleados/as del call center• Responder a preguntas de empleados/as y proporcionar información y comentarios• Prever derivaciones y asumir llamadas cuando resulte necesario• Medir el rendimiento con métricas clave como abandono de llamadas, llamadas en espera, etc.• Mantener a la dirección Movilización de Recursos informado sobre el área.• 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



Datos del funcionario:

Nombre:	Días y Horario:
Cl:	Fecha de ingreso a Cruz Roja Uruguaya:
Cel:	Fecha de revisión
Carnet de salud:	Fecha de autorización
Nivel educativo (último año aprobado):	

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