

## **ANEXO A. Encuesta de reconocimiento del perfil del agente Call Center y sus funciones**

Población: Agentes Call Center de 18 a 35 años de edad

Tamaño de la muestra: 90 encuestados

Resultados:

- **Pregunta número 1.**  
99 % de la población encuestada respondió la pregunta número 1. El 50% relacionó la pregunta con la atención al cliente de manera telefónica. 40% de la muestra mencionaron conceptos como servicio al cliente, información, atención de necesidades y resolución de inquietudes. El 10% contestó a la pregunta en relación al tipo de campaña que manejan, ejemplo: “asignación de citas, cancelación y confirmación”
- **Pregunta número 2**  
El 70 % de la población encuestada coincidió en conceptos tales como: servicio al cliente, manejo de información, comunicación, atención y cordialidad. El 20% mencionó menos de tres funciones. El 10% hizo referencia a una campaña en particular y mencionó aspectos como: “responsabilidad con la campaña”
- **Pregunta número 3**  
El 80% de la población encuestada respondió a la pregunta con conceptos como: paciencia y tolerancia. El 10% manejó términos del funcionamiento del Call Center como TPC (Tiempo Promedio de Conversación), servicio al cliente y control de la llamada. El 10% restante mencionó la agilidad y la rapidez.
- **Pregunta número 4**

El 55% de la población seleccionó la opción I. La calidad del servicio, el 25% seleccionó la opción II. El cliente y el 25% restante seleccionaron la opción I. El tiempo de la llamada.

*Encuesta modelo:*

### **CAPACITACIÓN AGENTES CALL CENTER**

FECHA:

NOMBRE DEL AGENTE:

TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN FENALCO:

Responda las siguientes preguntas en forma breve:

1. Para usted, ¿Qué es un agente Call Center
2. Enumere las funciones del agente Call Center
3. ¿Qué habilidades debe tener un agente Call Center?
4. Para usted, ¿Qué es lo más importante en una comunicación telefónica?
  - El tiempo de la llamada
  - El cliente
  - La calidad del servicio



**FENALCO**

---

**LA FUERZA QUE UNE  
VALLE DEL CAUCA**

## **CAPACITACIÓN AGENTES CALL CENTER**

FECHA:

NOMBRE DEL AGENTE:

TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN FENALCO:

Responda las siguientes preguntas en forma breve:

1. Para usted, ¿Qué es un agente Call Center?

2. Enumere las funciones del agente Call Center

3. ¿Qué habilidades debe tener un agente Call Center?

4. Para usted, ¿Qué es lo más importante en una comunicación telefónica ?

- I. El tiempo de la llamada
- II. El cliente
- III. La calidad del servicio

## CAPACITACIÓN AGENTES CALL CENTER

FECHA:

NOMBRE DEL AGENTE: *Marlin Diaz*

TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN FENALCO: *2 años SMES*

Responda las siguientes preguntas en forma breve:

1. Para usted, ¿Qué es un agente Call Center?

*es la persona encargada de brindar un buen servicio, aclarar inquietudes, brindar información y atender las necesidades del cliente.*

2. Enumere las funciones del agente Call Center

*\* tener un buen servicio al cliente.  
\* buen manejo de la información.  
\* calidad serv.  
\* comunicación positiva.  
\* cordialidad.*

3. ¿Qué habilidades debe tener un agente Call Center?

*\* buen manejo de la llamada  
\* buen promedio conversación.  
\* buen manejo al cliente.  
\* rapidez?  
\* actitud positiva.*

4. Para usted, ¿Qué es lo más importante en una comunicación telefónica ?

I. El tiempo de la llamada

II. El cliente

III. La calidad del servicio

## CAPACITACIÓN AGENTES CALL CENTER

FECHA:

NOMBRE DEL AGENTE: Heberth Benavides

TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN FENALCO: 2 años

Responda las siguientes preguntas en forma breve:

1. Para usted, ¿Qué es un agente Call Center?

Recepcionista telefonico

2. Enumere las funciones del agente Call Center

Dirigir adecuadamente al cliente.

Satisfacer las necesidades del cliente

3. ¿Qué habilidades debe tener un agente Call Center?

Escuchar. Ser paciente, manejar autocontrol

Ser asil, Manejar un vocabulario adecuado.

4. Para usted, ¿Qué es lo más importante en una comunicación telefónica ?

I. El tiempo de la llamada

II. El cliente

III. La calidad del servicio

## CAPACITACIÓN AGENTES CALL CENTER

FECHA:

NOMBRE DEL AGENTE: *Yessica Segura*

TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN FENALCO:

Responda las siguientes preguntas en forma breve:

1. Para usted, ¿Qué es un agente Call Center?

*Persona que brinda un buen servicio.*

2. Enumere las funciones del agente Call Center

*1. Tratar bien a los usuarios.*

*2. Tener Responsabilidad sobre la campaña.*

3. ¿Qué habilidades debe tener un agente Call Center?

*1. Ser muy paciente.*

4. Para usted, ¿Qué es lo más importante en una comunicación telefónica ?

I. El tiempo de la llamada

II. El cliente

III. La calidad del servicio