

## **INDUCCIÓN DE AGENTES CALL CENTER**

El proceso de ingreso de nuevos agentes operativos en el área de Fenalcontact, necesita un soporte básico de reconocimiento del entorno laboral donde desempeñará sus funciones, además de identificar a su grupo de pares con el que desarrollara sus relaciones interpersonales en el departamento.

### **Objetivo:**

- Ubicar al nuevo Agente Call Center en el departamento de Fenalcontact para que reconozca los procesos y campañas que el área desarrolla.
- Reconocer a los líderes de cada campaña.
- Reconocer los Principios, el Reglamento y las Políticas Internas que regulan las actividades en el área de Fenalcontact.
- Explicar los criterios empleados en el área de Calidad con los se evalúa el desempeño del Agente Call Center.

### **Cronograma de actividad:**

#### **1. Recorrido por el piso tres del departamento de Fenalcontact para presentar:**

- Las campañas que se desarrollan y los líderes de las mismas:
  1. Campaña: Nueva EPS / Supervisora: Paula Morales.
  2. Campaña: Urológica (hasta finales de febrero) / Supervisora: Liliana Tamayo
  3. Campaña: Policlínica / Supervisora: Liliana Tamayo
  4. Campaña: Colmédica / Supervisora: Liliana Tamayo
- El área de Calidad del Contac Center y las Supervisoras de Monitoreo.
- La Coordinadora Comercial Maria Ximena Osorio.

#### **2. Recorrido por el piso octavo del departamento de Fenalcontact para presentar:**

- El Coordinador General Jorge Torres.
- La Coordinadora de Campañas Internas y Externas Johana Castaño.
  1. Campaña Colombina.
  2. Campaña Seguros Liberty.
  3. Campaña Pontificia Universidad Javeriana.
  4. Campaña Universidad de San Buenaventura.
  5. Línea de PBX Fenalco Valle.
- Campaña Comfenalco / Supervisor: Victor Manuel Lucas

#### **3. Explicar a nuevos agentes las Políticas y El Reglamento Interno que promueve la Coordinación de Fenalcontact.**

- **PRINCIPIOS:**
  1. Ser personas integrales y comprometidas con el cumplimiento de objetivos, metas y políticas de calidad de la empresa.
  2. Prestar un excelente servicio al cliente en cada una de las actividades y procesos.
  3. Participar positivamente en el mejoramiento y bienestar de la empresa y del personal.

- **REGLAMENTO:**

**1. Puntualidad:**

Cumplir con la hora de entrada al lugar de trabajo y la hora de salida. Ambos horarios establecidos por coordinación o supervisión. Cumplir con los horarios de descanso que son: 15 minutos en la mañana y 15 minutos en la tarde cuando es tiempo completo, si es personal medio tiempo cumplir con los 15 minutos de descanso dependiendo de su jornada.

**2. Objetos personales:**

Las pertenencias personales se deben guardar antes de ingresar al puesto de trabajo en el locker asignado. Es decir, en el puesto de trabajo no se debe de disponer de celulares, radios, juegos, maletines, maquillaje, libros o documentos no relacionados con el trabajo y demás implementos electrónicos.

**3. Alimentos:**

No se debe ingresar ni consumir alimentos en el puesto de trabajo. Para tomar el refrigerio y almuerzo debe desplazarse a la zona de descanso de la empresa. Para el consumo de bebidas en el puesto de trabajo se debe disponer de un termo cerrado.

**4. Limpieza y orden:**

Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio, igualmente que las zonas comunes como es el baño, la cocina, corredores y balcón.

Disponer de los residuos sólidos en las canecas de basura habilitadas en el puesto de trabajo o en zonas comunes.

Comunicar a coordinación o supervisión si hace falta algún implemento de aseo en las zonas comunes.

Manejar un tono de voz moderado y un vocabulario respetuoso en el área.

**5. Asuntos Personales:**

Llamadas: No recibir ni realizar llamadas personales desde el puesto de trabajo. Tampoco se debe utilizar las claves telefónicas para realizar llamadas personales.

Visitas: No recibir visitas ni establecer conversaciones con los compañeros de la empresa en horarios laborales. En excepción si es algo de prioridad o laboral.

Las llamadas personales deben ser direccionadas por coordinación o supervisión.

**6. Presentación personal:**

Vestuario: Utilizar ropa formal y adecuada. No usar escotes, minifaldas, jeans, sandalias deportivas y transparencias. Solo los días sábado se puede utilizar ropa informal.

Maquillaje y peinados: Manejar un maquillaje delicado, mantener el cabello organizado y las uñas limpias y zapatos limpios.

**7. Manejo de permisos e incapacidades.**

Para solicitar permisos se debe comunicar oportunamente con dos días de anterioridad a coordinación o supervisión por medio del formato de permisos que presenta cada supervisor. Posteriormente el trabajador debe hacer entrega del soporte del permiso en el caso que sea una reunión o cita medica.

Las incapacidades eventuales (durante el día) se deben comunicar inmediatamente a coordinación o supervisión y posteriormente presentar el soporte de incapacidad.

**8. Conducto Regular:**

Manejar un conducto regular en las situaciones que se presenten entre compañeros de

trabajo, por lo tanto se debe solucionar y llegar a un acuerdo con la persona del conflicto y posteriormente si no hay una resolución del conflicto se debe comunicar la situación a coordinación o jefe inmediato.

Informar a coordinación o supervisión las situaciones o problemas que se presenten dentro del departamento y que dificulte la ejecución del servicio.

#### **9. Manejo de la información y servicio:**

1. Proporcionar al cliente la información clara, oportuna y veraz del servicio que se está prestando. No facilitar información confidencial del servicio a los clientes.
2. Atender e informar las quejas que se presenten con motivo de la atención proporcionada a los clientes.
3. Contribuir a la solución de los conflictos que con tal motivo se presenten, actuando con imparcialidad, responsabilidad, equidad, honestidad y respeto a la empresa, a sus compañeros de trabajo, a los clientes y demás personas.
4. Cumplir con los procesos de calidad establecidos para prestar un excelente servicio.

#### **4. Explicación de la importancia del HABEAS DATA**

- Es el derecho que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales (**artículo 15 C.P.**, intimidad personal y familiar) así como el derecho a la información (artículo 20, libertad de expresión).
- Es aplicable a todos los datos de información personal registrados en bancos de datos que sean administrados por entidades públicas y privadas.
- Titular: de quien es la información / Fuente de información: quien recibe información / Operador de la información: persona, entidad u organización que recibe la información de la fuente de información y la administra / Usuario: quien accede a la información del titular.
- Dato público (documentos públicos), dato semiprivado (dato financiero y crediticio) y dato privado (intimo-privado)
- Contrato de trabajo de FENALCO: **CUARTA: El empleador establece como obligación prioritaria de el trabajador, durante la vigencia del contrato y con posterioridad a su terminación, el guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos, informaciones y en general, sobre todos los asuntos y materias que lleguen a su conocimiento por causa o con ocasión de su contrato de trabajo. Igualmente considera justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo, el que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o de a conocer cualquier información que pertenezca a la entidad, con base en el artículo 7 literal h del Decreto 2351 de 1965.**



## CONTROL ACTIVIDADES DE INDUCCION PARA NUEVOS AGENTES CONTACT CENTER

FECHA INGRESO	
NOMBRE AGENTE	

ACTIVIDAD		REALIZADO	FECHA CAPACITACION	RESPONSABLE
<b>Entrega Modulo Inducción Agentes Nuevos</b>				
<b>1</b>	Exposición y entrega de documento (diapositivas) en el cual se dan a conocer las actividades que se realizan en el Departamento de Fenalcontact, explicando que es un contact center, cual es la misión, visión, portafolio de servicios, con cuales campañas contamos en la actualidad.			
<b>2</b>	<b>Presentación del Área de Calidad:</b>			
<b>2.1</b>	Presentación de pautas y tips que deben tenerse en cuenta para prestar una excelente calidad del servicio.			
<b>2.2</b>	Explicación de Políticas y El Reglamento Interno que promueve la Coordinación de Fenalcontact.			
<b>2.3</b>	Explicación de la importancia del Manejo de los Estándares de Digitación, para el manejo de Bases de Datos.			
<b>3</b>	<b>Recorrido por el departamento de Fenalcontact:</b>			
<b>3.1</b>	<b>Recorrido por el piso (3) tres del departamento de Fenalcontact para presentar:</b>			
	<b>3.1.1</b> Presentación del <b>Coordinador (a) Comercial</b> NOMBRE PERSONA			
	<b>3.1.2</b> Presentación del área de Calidad del Contact Center y las <b>Supervisor (a):</b> NOMBRE PERSONA y la <b>Líder de Calidad</b> NOMBRE PERSONA			
	<b>3.1.3</b> Presentación de las <b>Campañas:</b> NOMBRE CAMPAÑAS/ <b>Supervisor (a):</b> NOMBRE PERSONA			
<b>3.2</b>	<b>Recorrido por el piso (8) octavo del departamento de Fenalcontact para presentar:</b>			
	<b>3.2.1</b> Presentación del <b>Coordinador General:</b> NOMBRE PERSONA			
	<b>3.2.2</b> Presentación de las <b>Campañas:</b> NOMBRE CAMPAÑAS/ <b>Supervisor (a):</b> NOMBRE PERSONA			
<b>3.3</b>	<b>Recorrido por el piso (4) cuarto del departamento de Fenalcontact para presentar:</b>			
	<b>3.3.1</b> Presentación del <b>Gerente de Fenalcontact:</b> NOMBRE PERSONA			
<b>4</b>	Realizar la distribución de los Agentes al Supervisor de la campaña asignada por los Coordinadores del Departamento, para que se inicie el proceso de capacitación.			



**FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES  
VALLE DEL CAUCA  
CONTROL ACTIVIDADES DE INDUCCION NUEVOS  
AGENTES CONTACT CENTER -FENALCONTACT**

**Código:  
Versión: 1  
Página 2 de 2**

**OBSERVACIONES:**

**NOMBRE AGENTE**

**FIRMA AGENTE**