

## **Puesto: Atención al Cliente en empresa multinacional o exportadora**

### **Descripción general y obligaciones que conlleva**

Customer Service: back office y front desk

### **Tareas asignadas. Individuales. En grupo. Herramientas de gestión.**

Tres grandes bloques: gestión de pedidos y facturación, logística de exportación, soporte a ventas

Herramientas: ERP y los informes extraídos; Outlook; Akeneo

### **Formación necesaria/recomendada:**

Inglés +

Idiomas

Comercio Exterior

Gestión Comercial y Marketing

Técnicas de Venta y Atención al Cliente

Dirección y Gestión Financiera

Técnicas de Negociación

Supply Chain y Logística

MBA

Manejo de nuevas tecnologías y programas de gestión (tipo SAP) NO OLVIDAR E-COMMERCE

Gestión de equipos y liderazgo

Gestión del tiempo

Gestión de proyectos

### **Capacidades básicas:**

Son obligatorias para todos los trabajadores de la compañía. Para la evaluación del desempeño y a la hora de evaluar nuevas incorporaciones:

Valores Gadea:

1. Trabajo en equipo
2. Transparencia
3. Flexibilidad
4. Superación
5. Desarrollo del talento (sólo para mandos)

¿Qué se tiene en cuenta? Detallo un ejemplo:

1. Trabajo en equipo - Trabaja con profesionalidad, prioriza los intereses del equipo por encima de los individuales
2. Transparencia - Mantiene su opinión de forma respetuosa, independientemente de las circunstancias y las personas con las que esté

3. Flexibilidad - Ante las nuevas situaciones, informaciones, o formas de trabajo, su actitud es de "se puede hacer", e intenta adaptarse
4. Superación - Se compromete con su formación y desarrollo profesional de forma personal
5. Liderazgo - Indica claramente lo que hay que mejorar y proporciona los recursos para mejorarlo.

Y además, por supuesto, capacidades más específicas de puesto:

Atención al cliente:

- 1. Orientación al cliente interno y externo:** Construir relaciones positivas con los clientes, capacidad para resolver situaciones con clientes "difíciles". Propiciar una atmósfera amistosa y respetuosa. Esforzarse por conocer y resolver los problemas. El concepto de cliente incluye compañeros de trabajo o cualquier otra persona.
- 2. Tolerancia a la presión:** Es la habilidad para seguir actuando con eficiencia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de exigencia.
- 3. Flexibilidad:** Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas y grupos diversos.
- 4. Autocontrol:** Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás, o cuando se trabaja en situaciones de estrés.
- 5. Desarrollo de relaciones y sensibilidad interpersonal:** Significa actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas, o redes de contactos con distintas personas.
- 6. Comunicación:** Orientada a saber escuchar con empatía y expresarse de manera efectiva y asertiva. Es la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito.
- 7. Inteligencia emocional:** Es la capacidad de percibir o "leer" a los clientes y en función de esto tomar decisiones para atenderlo de la mejor manera.

Más enfocado a ventas:

1. Don de gentes
2. Capacidad de análisis
3. Carácter extrovertido
4. Capacidad de gestión
5. Orientación a resultados (conocimiento de producto y mercado)
6. Saber trabajar bajo presión
7. Proactividad
8. Ambición
9. Dotes de negociación
10. Habilidades comunicativas

Más enfocado a compras:

1. Saber escuchar y tener mentalidad de servicio
2. Conocimiento del mercado

3. Capacidad negociadora
4. Capacidad de liderazgo
5. Ser analítico
6. Mantener la integridad

**Procedimiento de acceso:**

Normalmente abrimos procesos de selección tiramos de bases de datos o ponemos ofertas en LinkedIn, infojobs...

Via CV o prácticas de master o módulos

Entrevista personal (parte en español y parte en inglés). Se buscan candidatos adaptados a los perfiles del puesto en cuestión pero siempre buscando que encajen en los valores de la compañía.

**Carrera tipo:**

Recepcionista

Asistente de Director de Ventas, Marketing, Compras, Operaciones

Director de Ventas, Marketing, Compras, Supply Chain, Customer Service, Demand Planner...

Area Manager, Customer Service, Marketing

Secretaria de Dirección

**Fuente informe Hays 2016 / Perfiles el alza**

**Logística:** Director/a de Operaciones, Director/a de Supply Chain, Director/a de Logística, Jefe/a de Tráfico

**Marketing Y Ventas:** Manager Key, Account Manager Area Manager, Técnico/a Comercial

**Support Office:** Administrativo/a Comercial, Administrativo/a con idiomas

**Online :** E-commerce Manager, Acquisition Manager

**Condiciones laborales:**

Tipo de contrato: prácticas, prueba, indefinidos

Salario medio (Fuente Informe Hays 2016):

CS Repr.	Experiencia	Barcelona	Madrid	Bilbao	Sevilla	Valencia
	Experiencia					
Especializado	<2 años	22.000 €	22.000 €	21.000 €	19.000 €	19.000 €
Administrativo	2-5 años	25.000 €	25.000 €	23.000 €	21.000 €	21.000 €
Comercial	>5 años	27.000 €	27.000 €	25.500 €	23.000 €	23.000 €

Export Area	Experiencia	Barcelona	Madrid	Bilbao	Sevilla	Valencia
	Experiencia					
Manager	<2 años	37.500 €	37.500 €	37.500 €	37.500 €	37.500 €
(Life Science)	2-5 años	42.500 €	42.500 €	42.500 €	42.500 €	42.500 €
	>5 años	47.500 €	47.500 €	47.500 €	47.500 €	47.500 €

Técnico de	Experiencia	Barcelona	Madrid	Bilbao	Sevilla	Valencia
Logística	Experiencia <2 años	28.500 €	27.500 €	25.000 €	21.000 €	25.000 €
	2-5 años	34.000 €	33.500 €	31.000 €	26.250 €	27.000 €
	>5 años	41.500 €	39.500 €	36.000 €	33.500 €	34.000 €

Recepcionista	Experiencia	Barcelona	Madrid	Bilbao	Sevilla	Valencia
idiomas	Experiencia <2 años	18.000 €	18.000 €	17.000 €	17.500 €	17.500 €
	2-5 años	19.500 €	19.000 €	18.500 €	18.000 €	18.000 €
	>5 años	21.000 €	22.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €
	>10 años	24.000 €	25.000 €	22.000 €	22.000 €	22.000 €

Horarios, Disponibilidad de horarios, Vacaciones, Permisos y Seguro médico.

### Consejos:

Una máxima: objetivo, plan y acción

**Sobre preparación previa** – hacer de la búsqueda de trabajo un trabajo; confiar en uno mismo y repetirse el “yes, I can” como un mantra; una negativa en la búsqueda no hay que tomarla como algo personal, sino como un paso hacia otra cosa; concentrarse en lo que se puede controlar (ejercicio, rutina, dieta); rodearse de personas positivas y descansar y relejarse para que el cansancio o el estrés no nos impidan dar lo mejor de nosotros mismos y podamos estar atento a las oportunidades.

**Cómo afrontar selección** – preparan do la entrevista, conociendo bien el perfil de puesto y sabiendo a qué se dedica la empresa. Llegado el momento, con una buena actitud y mostrando lo que es cada uno, hasta donde ha llegado y de lo que puede ser capaz, pero siendo sincero. Las entrevistas de trabajo están planteadas para conocer al candidato en 60 minutos o menos, así que lo mejor es establecer una conversación amena que al entrevistador (empresa) no le queda duda de que te tiene que seleccionar. A veces en las entrevistas se hacen preguntas raras (semáforo) para las que no hay una respuestas de “sí” o “no”, la respuesta que se de servirá para identificar el comportamiento de un candidato en una situación determinada que pueda darse en el futuro.

Al final de la entrevista, te suelen preguntar si tienes algún comentario o quieres saber algo, es el momento de preguntar y no dejar flecos y es una buena forma de hacer ver al entrevistador que estás seguro de que tu perfil encaja. Si las preguntas tienen, además, que ver con la compañía será un plus ya que el entrevistador verá que te has preparado la entrevista:

- ¿Cuáles son las principales dificultades a las que tendré que hacer frente? ¿Qué escollos me podrá encontrar?

- ¿Hay alguna duda sobre mi formación o experiencia que no haya quedado clara?
- ¿Qué oportunidades ofrece la empresa en cuanto a formación continua?
- ¿A qué próximos retos se enfrenta la empresa y cómo puedo ayudar a hacerlos viables?
- ¿Cuál es el siguiente paso en el proceso de selección?

**Principales dificultades laborales** – que por mucho que hayas estudiado en la facultad, no se enseña para desempeñar un puesto en concreto, por tanto, el secreto es tener una buena actitud de aprendizaje y mostrar ganas; no dudar en preguntar lo que no se entiende o no se sabe; asumir las equivocaciones e ir siempre con una solución cuando se haya cometido un error.. Otras de las principales dificultades es el saber trabajar en equipo; la gestión de conflictos; explotación por parte de la empresa; los cambios en la empresa; mobbing; compañeros o jefes tóxicos; falta de comunicación...

Lo más importante: inteligencia emocional

**Principales incentivos** – abrirse paso en el mundo laboral; salario; oportunidad de viajar; trabajo como plataforma de lanzamiento (trabajo de paso que sirva de promoción)

**Enlaces de interés: (especificar sobre qué aspecto)**

## **1.- Comercio Exterior y Planes de Internacionalización Empresarial**

### **ICEX España Exportación e Inversiones**

(Instituto Español de Comercio Exterior)

[www.icex.es](http://www.icex.es)

Puede descargarse su guía de servicios en la ruta indicada a continuación: Quienes Somos > Quienes Somos > Guía De Servicios Para La Internacionalización. No obstante, la gran mayoría de las actividades de ICEX se dirigen a empresas españolas.

### **Junta de Castilla y León (ADE)**

IV Plan de Internacionalización Empresarial de Castilla y León 2016-2020

<http://www.empresas.jcyl.es/>

## **2.- Formación y becas**

### **CECO**

(Centro de Estudios Económicos y Comerciales)

Escuela de negocios que tiene en su patronato al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, el Ministerio de Economía y Competitividad, el ICEX España Exportación e Inversiones y el Consejo Superior de Cámaras de Comercio:

Máster y MBA: [www.icex-ceco.es](http://www.icex-ceco.es)

Becas Activas: <http://becas.icex.es>

Para obtener información sobre las actividades de la CEOE visitar: [www.ceoe.es](http://www.ceoe.es)

Cómo contactar:

Teléfono 900349000, en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes Correo electrónico [informacion@icex.es](mailto:informacion@icex.es)

Web en la opción "Contacto" ([www.icex.es](http://www.icex.es))

### **Cámara de Comercio de Valladolid**

Ofrece información y asesoría, servicios de consultoría, promoción con acciones comerciales directas o inversas, tramitación de documentación para aduanas y en otros organismos, formación (Máster – Escuela de Negocios).

<http://www.camaravalladolid.com>

En su página tiene un directorio de empresas exportadoras:

[http://www.camarascyl.es/cocicyl/cm/cocicyl/tkContent?idContent=9861&textOnly=false&locale=es\\_ES](http://www.camarascyl.es/cocicyl/cm/cocicyl/tkContent?idContent=9861&textOnly=false&locale=es_ES)

### **3.- Otras páginas de interés**

<http://marcaempleo.es/2013/08/05/listado-de-1430-empresas-exportadoras/>  
(también tiene información sobre becas, prácticas o empleos en el extranjero)

<http://www.sodeva.es/>

(Sociedad Provincial de Desarrollo de Valladolid)

<http://www.valladolidadelante.es/nosotros>

(La Agencia de Innovación y Desarrollo Económico de Valladolid)

<http://gestioncomerciointernacional.blogspot.com.es/>

<http://internacionalmente.com/>

<http://www.globalnegotiator.com/blog/informacion-de-comercio-internacional-las-10-mejores-webs-de-comercio-internacional/>

Bancos, aseguradoras, empresas del sector como transitarios... tienen boletines en los que informan de la situación de mercados, novedades