

¿CUÁL ES EL PERFIL DEL PERSONAL DE CALL CENTER PARA SECTOR SALUD?

Lima, febrero de 2021

Ante la coyuntura que atravesamos por la crisis sanitaria, los puestos de trabajo en algunos sectores han incrementado considerablemente. La industria del *outsourcing*, sin duda, no es la excepción, siendo las ofertas para laborar como teleoperadores de call center una de las más demandadas, sobre todo si se trata de temas de salud. Y es que, si bien el canal telefónico ha sido desplazado por las redes sociales en lo que respecta a atención al cliente, el contexto actual de emergencia obliga a que este sea el medio más inmediato para buscar ayuda, solicitar atención médica, entre otros.

Resulta común que aquellos teleoperadores de call center que se desempeñan dentro de alguna empresa o institución del sector salud, reciban a menudo llamadas de personas en estado de pánico o shock, más aún si consideramos que atravesamos una pandemia mundial. Es por ello, que las habilidades blandas son de suma importancia en la selección de este personal en específico.

“Si hablamos de teleoperadores que atienden puntualmente emergencias en principio deben tratar de tranquilizar a quien se encuentra del otro lado para luego obtener toda la información que necesitan y así, decidir la gravedad de la situación y qué tipo de soporte brindar”, indica Javier Ramos, gerente de gerente de Productos Auxiliares y Mantenimiento del Grupo EULEN Perú.

Este servicio usualmente lo solicitan hospitales, clínicas, centros médicos y profesionales médicos que se juntan entre independientes para atender. Estos últimos suelen tener problemas en la gestión de citas y en la atención telefónica cuando hay mucha demanda o manejan un gran volumen de pacientes. El servicio de call center hace que ese flujo de trabajo se descongestione y los pacientes tengan una atención más rápida y de mayor calidad, incluso si hablamos de telemedicina, concluye el experto.

A continuación, Ramos brinda brinda las características y habilidades que las empresas están buscando en sus postulantes a teleoperadores de call center para el sector salud:

El Grupo EULEN, empresa familiar multinacional con la matriz en España, avalado por la experiencia de más de 57 años en el mercado y consolidado como líder internacional en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas, que cuenta con más de 7 000 clientes en 14 países, y emplea a más de 90 000 personas en modalidad de planilla.

En el 2002 inicia sus operaciones en Perú, contando con una oficina central en Lima y dos delegaciones en las provincias de Arequipa y Trujillo, además de oficinas administrativas en todos los departamentos del Perú. Cuenta con más de 7.500 empleados y ofrece servicios de limpieza, seguridad física, seguridad electrónica, mantenimiento, servicios auxiliares, jardinería, Facility Management, Facility Services y trabajo temporal a más de 300 clientes de primer nivel en todo el país.

- Tener gran capacidad de comunicación, incluyendo un lenguaje claro y una atención telefónica empática.
- Comprender, respetar y tratar amablemente a todas las personas sin ningún tipo de distinción.
- Buscar soluciones eficientes dentro de las posibilidades.
- Buena capacidad de resolución de problemas.
- Habilidades básicas de mecanografía y TI.
- Habilidades para trabajar por cuenta propia y como parte de un equipo.
- Estar interesado en la salud, el cuidado y la seguridad de las personas.
- Ser meticuloso, prestar atención a los detalles.
- Trabajar de acuerdo a los procedimientos establecidos y también tener iniciativa propia para optimizarlos.
- En ocasiones, la capacidad de hablar otro idioma puede resultar útil.
- El trabajo en emergencias puede resultar estresante, por lo que se debe ser capaz de afrontar situaciones de estrés para realizar sus funciones.

Por su parte, las empresas tercerizadoras deben comprometerse a brindar la capacitación necesaria para que los trabajadores se encuentren en un nivel óptimo al momento iniciar sus labores. Más aún si se trata de temas médicos que tendrán que ser derivados a alguna especialidad o medir el nivel de gravedad de la situación.

El Grupo EULEN, empresa familiar multinacional con la matriz en España, avalado por la experiencia de más de 57 años en el mercado y consolidado como líder internacional en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas, que cuenta con más de 7 000 clientes en 14 países, y emplea a más de 90 000 personas en modalidad de planilla.

En el 2002 inicia sus operaciones en Perú, contando con una oficina central en Lima y dos delegaciones en las provincias de Arequipa y Trujillo, además de oficinas administrativas en todos los departamentos del Perú. Cuenta con más de 7.500 empleados y ofrece servicios de limpieza, seguridad física, seguridad electrónica, mantenimiento, servicios auxiliares, jardinería, Facility Management, Facility Services y trabajo temporal a más de 300 clientes de primer nivel en todo el país.

Para más información:
Andrea Briceño
Coordinadora de prensa

Tlf. 441- 1901 - 690 04 64 51
968824812

