



# Directrices Europeas

PARA LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



**Como parte del diálogo social europeo**, los interlocutores sociales UNI Europa y la Asociación Europea de Operadores de Redes de Telecomunicaciones (ETNO) han llegado a un acuerdo relativo a las directrices para la operación de los centros de atención al cliente en el sector de telecomunicaciones. Estas directrices se incluyen en el siguiente acuerdo firmado por los interlocutores sociales.

# Comité de diálogo social del sector de telecomunicaciones

Los centros de atención al cliente son una parte importante del sector de telecomunicaciones y normalmente gestionan una serie de actividades que incluyen la venta, el servicio posventa y la gestión de fallos.

UNI y ETNO, interlocutores sociales del sector, tienen la intención de cooperar para elaborar estrategias que animen a estos centros a operar respetando principios de empleo de calidad y servicios de atención al cliente de alta calidad.

UNI y ETNO desean que todas las partes concernidas de la comunidad compartan los beneficios de un crecimiento continuo de la actividad de los centros de atención al cliente.

Los centros de atención al cliente que están realmente comprometidos con la satisfacción profesional y el desarrollo de sus empleados representan el futuro de este negocio. Su compromiso contribuirá a proporcionar el servicio de alta calidad que

exigen los clientes. UNI y ETNO tienen el objetivo común de asegurar la estabilidad del empleo en los centros de atención al cliente. En particular, tenemos el interés común de estimular la inversión en la educación y el desarrollo de las competencias.

El trabajo de un profesional de la atención al cliente puede desarrollarse a un ritmo acelerado y en condiciones difíciles. Los profesionales de la atención al cliente deben ser expertos en el ámbito de la comunicación y la resolución de problemas, así como en los productos y servicios que venden. Además, deben ser capaces de utilizar diversas bases de datos que almacenan, organizan y recogen información, las cuales deben acceder de manera eficiente para poder ofrecer un servicio de calidad al cliente.

Estos profesionales, expertos en la búsqueda de información en línea, ofrecen al cliente un servicio de valor considerable.

La flexibilidad por parte tanto de la empresa como de sus empleados es fundamental para el éxito de los centros de atención al cliente.

La flexibilidad es indispensable para satisfacer las exigencias de los clientes y garantizar el éxito de los centros de atención al cliente. También es necesaria para asegurar buenas condiciones de trabajo para los empleados. Un enfoque flexible en materia de contratación y gestión del personal implicará contratar a los diferentes grupos demográficos que mejor se adapten a los diferentes horarios. Además, los empleados que se sienten a gusto y seguros también se entregan con más facilidad a la clientela y a la empresa.

Por lo tanto, las empresas deberían pensar cómo ayudar a sus empleados a aliviar la presión de conciliar su vida laboral y su vida privada.

Un servicio al cliente de calidad y la disponibilidad de empleos de



calidad dependen de las inversiones efectuadas en este sector de actividad. Esto incluye los esfuerzos desplegados para contratar y retener a los mejores profesionales de la atención al cliente disponibles en el mercado y ofrecerles constantemente formación y desarrollo de competencias, así como posibilidades de readaptación profesional y perspectivas de ascenso.

Estas directrices constituyen un conjunto de principios generales relativos a la atención al cliente. Su objetivo es establecer una norma de calidad en la industria y reconocer a los centros de atención al cliente comprometidos con los principios plasmados en este documento.

Tenemos la convicción de que los que se adhieran a estos principios serán líderes en el sector y que, como tales, atraerán a usuarios, asociados, empleados potenciales, agencias de empleo, comunidad y clientes.

Nuestro objetivo es alentar a todos los empleadores que dirigen centros de atención al cliente a que se adhieran a estas directrices.



## Principios fundamentales

- ▶ Prestación de un servicio al cliente de excelente calidad que se ajuste a su solicitud.
- ▶ Condiciones de trabajo de alta calidad.
- ▶ Objetivos de rendimiento basados en un enfoque que incluya la calidad de la llamada y la satisfacción del cliente, así como medidas cuantitativas del control de llamada y de su duración.
- ▶ Acceso a las mejores prácticas en sistemas de servicio a la clientela, gestión de los conocimientos y tecnología con el fin de mejorar el servicio ofrecido a los clientes.
- ▶ Se dará prioridad, siempre que sea posible, al mantenimiento y a la reconversión del personal existente en caso de que se introduzcan nuevas tecnologías o productos que exijan nuevas competencias o calificaciones.
- ▶ Gestión de personal excelente que incluya un seguimiento personalizado, evaluaciones y planes de formación y desarrollo regulares, incluyendo formación para gerentes y jefes de equipos en materia de políticas y prácticas relativas al personal, especialmente en el ámbito de la gestión efectiva del estrés.
- ▶ Organización del trabajo que tome en cuenta a los comités de empresa y los representantes de los trabajadores, la legislación nacional y los convenios colectivos pertinentes para permitir la comunicación de los cambios en la política de la empresa y el desarrollo de productos antes de que se apliquen.
- ▶ Información y consulta de los representantes de los trabajadores concernidos sobre las estrategias y políticas del centro de atención al cliente.
- ▶ Dotación de personal y horarios de trabajo que garanticen el buen equilibrio entre las necesidades de los clientes y las de los empleados de los centros de atención al cliente.
- ▶ Aplicación de toda la legislación europea y nacional, así como de los convenios colectivos pertinentes.
- ▶ Respeto de las normas fundamentales del trabajo como se definen en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- ▶ Se informará a los trabajadores de centros de atención al cliente de todo dispositivo de supervisión del rendimiento que se utilice.
- ▶ Los trabajadores de centros de atención al cliente tienen derecho a adherirse a un sindicato, incluyendo el derecho de ponerse en contacto con los sindicatos y los comités de empresa y de recibir información de ellos, en conformidad con las leyes y convenios colectivos pertinentes.



**UNI ES** la organización del sindicato global de capacidades y servicios. Representamos a 900 sindicatos y 20 millones de miembros sindicales en el mundo.

**UNI ICTS** - Departamento de Servicios de tecnología de la información y la comunicación:  
icts@uniglobalunion.org  
+41 22 365 21 00  
www.uniglobalunion.org

**ETNO ES** la asociación empresarial europea líder de los mayores operadores de telecomunicaciones.

etno@etno.be  
Tel: + 32 2 219 3242  
www.etno.eu

# Beneficios

UNI y ETNO consideran que la aplicación de los principios mencionados anteriormente beneficia tanto a los profesionales de la atención al cliente como a las empresas en general, como pone de manifiesto la lista siguiente:

## Profesionales de la atención al cliente

- ▶ Obtienen la satisfacción profesional de ofrecer un servicio de calidad.
- ▶ Reciben una formación apropiada.
- ▶ Se benefician de un desarrollo profesional adecuado.
- ▶ Trabajan en un entorno cómodo y seguro.

## Centro de atención al cliente

- ▶ Adquiere la reputación de proveedor de servicios fiables y de calidad.
- ▶ Tiene acceso a una reserva de empleados profesionales y con la formación adecuada.
- ▶ Retiene a los empleados con experiencia gracias a una reducción de la rotación del personal.

15/6/2004

