



Nuestros mejores embajadores

Este artículo va dirigido a todos los coordinadores del sector Contact Center.

Susana Sánchez,
directora general,
ILUNION Contact
Center BPO.

En el área de Contact Center de ILUNION tenemos una estrategia clara para innovar las relaciones con nuestros trabajadores: ponerlos en el centro de nuestra filosofía y cuidar su experiencia como empleados. Sabemos que otra forma de hacer empresa es posible, y confiamos plenamente en nuestras personas, que son las que marcan la diferencia en nuestra ruta hacia la Excelencia. Por eso, establecemos una política de gestión del talento que atiende a las necesidades específicas de cada uno de los puestos, y que incluye iniciativas de formación, reconocimiento, desarrollo y bienestar.

En este sentido, me gustaría destacar el papel de los coordinadores, un puesto estratégico y clave en operaciones. Las personas que ocupan esta posición garantizan un perfecto equilibrio entre los agentes y los objetivos marcados en el servicio. Son los aliados fundamentales para garantizar la excelencia

del servicio y el compromiso y buen hacer de los agentes.

El trato cercano y directo con las personas de su servicio, así como la gestión diaria de su equipo son la llave para lograr el mejor clima laboral, asegurando el compromiso de los compañeros y compañeras, la mayor motivación y el máximo desempeño, factores determinantes para garantizar la calidad del servicio y los mejores resultados.

Por ello, con el objetivo de poner en valor la dedicación diaria de los coordinadores, hemos querido agradecerles y realzar su labor, a través del Plan Embajadores 2024, incluido en nuestros planes estratégicos. Nuestra meta es reforzar la motivación y compromiso de todas las personas que ocupan este puesto, a través de diferentes iniciativas que incluyen formación, reuniones personalizadas, experiencias personales para que disfruten también de su tiempo de ocio, etc.

Todas las personas que conforman el área de operaciones de un contact center son el 'Alma' en las relaciones con los usuarios del servicio. Agentes, coordinadores, supervisores, responsables de servicio y jefes de proyecto, todos y cada uno de ellos, son fundamentales para garantizar la mejor experiencia de cliente. Y, por supuesto, es básico cuidarles, impulsando las mejores prácticas de employee experience, para crear ese vínculo emocional entre las personas y la empresa, tan importante para crear relaciones profesionales a largo plazo.

Nuestro propósito es construir un mundo mejor con todos incluidos, y con la meta de convertirnos en el 'Mejor Contact Center para trabajar'. Por eso, innovamos también en nuestras iniciativas de experiencia de empleado, teniendo siempre en cuenta la diversidad, la inclusión y la accesibilidad que nos caracterizan como grupo empresarial. ■