

LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DE CONTACTO

"La capacidad para el contacto no aparece en el curriculum vitae. Tampoco es una cualidad fácil de predecir en una entrevista o proceso de selección".



J.R. ROBINAT RIVADULLA

Cualidades para el puesto del PERSONAL DE CONTACTO

- ✓ Interés por el contacto humano;
- ✓ Paciencia,
- ✓ Tenacidad;
- ✓ Capacidad y voluntad para resolver problemas;
- ✓ Creatividad;



Cualidades para el puesto del PERSONAL DE CONTACTO

- ✓ Alta capacidad de trabajo;
- ✓ Inteligencia intuitiva;
- ✓ Saber escuchar;
- ✓ Amabilidad y buena presencia;
- ✓ Habilidad para la comunicación personal.



Cualidades para el puesto del PERSONAL DE CONTACTO

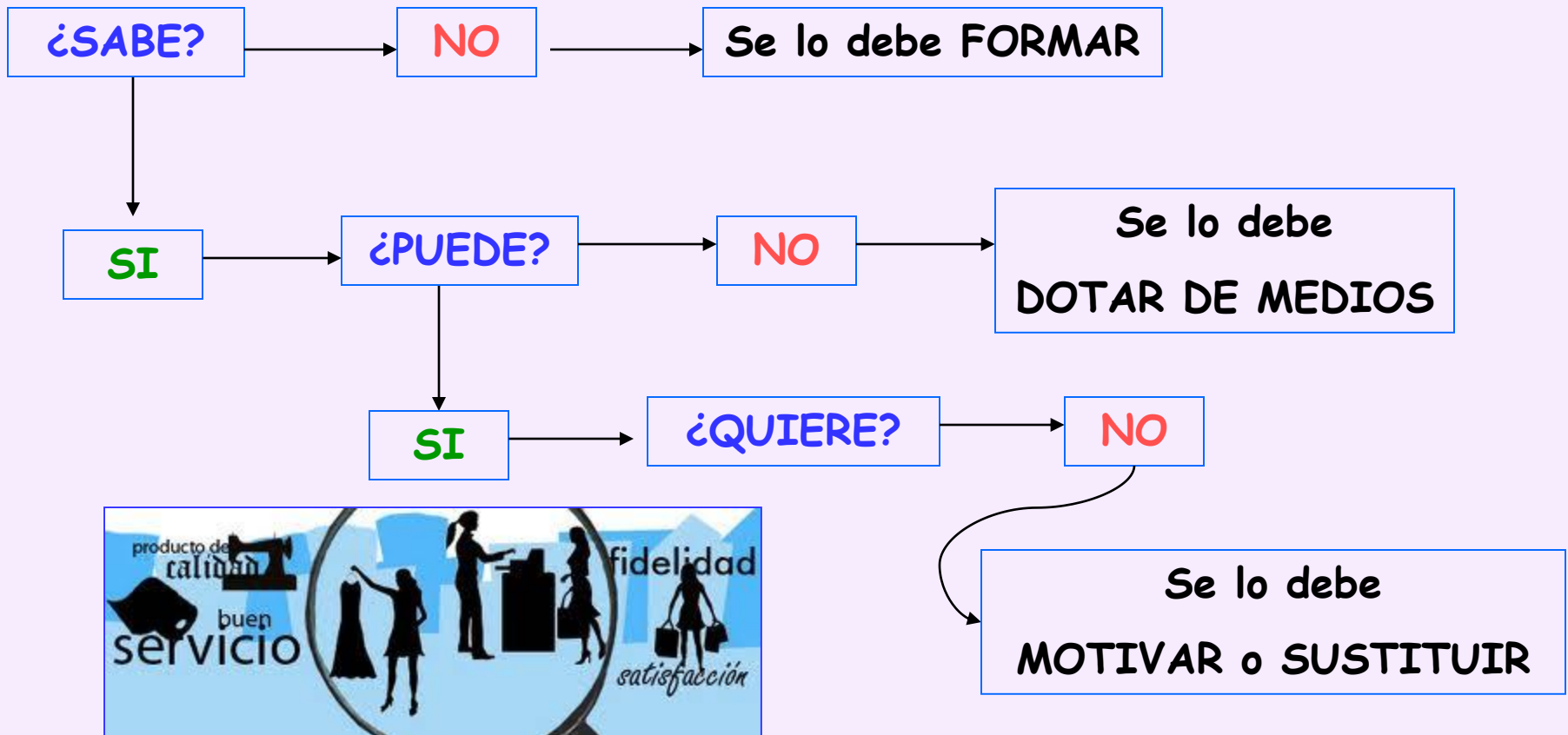
**Profundo
conocimiento de:**

- **Objetivos;**
- **Estrategias;**
- **Acciones**

**Otros aspectos
que aporta la
ORGANIZACION**

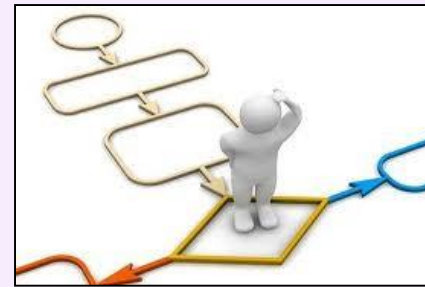
**Profesionalidad y
conocimientos
técnicos requeridos
para el puesto.**

Preguntas claves en la GESTION Del PERSONAL DE CONTACTO



Preguntas claves en la GESTIÓN Del PERSONAL DE CONTACTO

¿SABE?



¿Conoce lo que se espera de él y de su trabajo?.

¿Tiene los conocimientos necesarios para desarrollarlo?.

¿Tiene el apoyo y a quien acudir en caso de faltas de conocimiento?.

Preguntas claves en la GESTIÓN Del PERSONAL DE CONTACTO

¿PUEDE?

Fallas de la Organización

Deficiencias en el sistema de organización interna:
Asignación de responsabilidades y tareas que pasan la Atención a un Cliente a segundo plano.

Deficiencias y carencias de soporte físico (medios técnicos y materiales)

Deficiencias "gerenciales": Los jefes no motivan, no escuchan, no comparten y no informan, sólo IMPONEN.

Preguntas claves en la GESTIÓN Del PERSONAL DE CONTACTO

¿QUIERE?

Causas principales

1. Falta de Motivación: Factores que frenan el desarrollo y actitud del personal.

A)- El Salario:

Acorde con la tarea que se realiza.



Preguntas claves en la GESTIÓN Del PERSONAL DE CONTACTO

¿QUIERE?

Causas principales

B)- El Desarrollo Personal:

Crecimiento humano y profesional.

C)- El Clima Laboral:

Debe ser agradable, relajado y participativo.



GESTION Del PERSONAL DE CONTACTO



SALARIO



**DESARROLLO
PERSONAL**

**Falta de
Motivación**

**CLIMA
LABORAL**

La MOTIVACION Del PERSONAL DE CONTACTO

EL SALARIO

* Acorde a la tarea realizada y al sector en que opera

* Compartir los éxitos económicos de la empresa con los empleados.

* Vincular incentivos económicos con resultados y objetivos



La MOTIVACION Del PERSONAL DE CONTACTO

EL DESARROLLO PERSONAL

* El trabajo debe aportar crecimiento humano y profesional

* Diseñar un plan de carrera para el personal.

* La formación continua es la mejor inversión.



La MOTIVACION Del PERSONAL DE CONTACTO

EL DESARROLLO PERSONAL

* Otorgar poder de decisión y mayores responsabilidades a medida que el personal se desarrolla.

* Compartir e implicar al personal en decisiones que lo van a afectar.



La MOTIVACION Del PERSONAL DE CONTACTO

EL CLIMA LABORAL



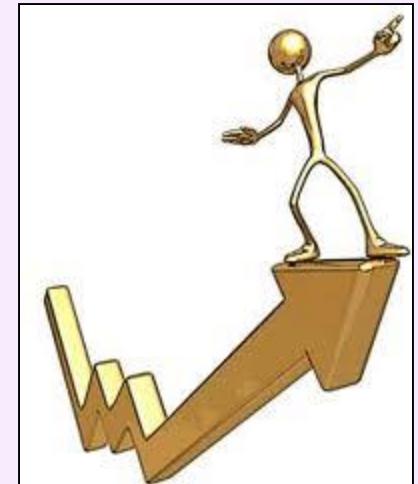
1 día 24 horas	8 horas durmiendo	Vida no consciente
	8 horas (o más): en el puesto de trabajo	La mitad (50 %) de nuestra vida consciente transcurre en el trabajo.
	8 horas: esparcimiento, etc.	

La MOTIVACION Del PERSONAL DE CONTACTO

EL CLIMA LABORAL

* La mitad de nuestra vida transcurre en el trabajo: Esa mitad de vida puede ser una tortura o una situación agradable.

* Un clima laboral desagradable afecta la vida, el estado de ánimo y la motivación.



La MOTIVACION Del PERSONAL DE CONTACTO

EL CLIMA LABORAL

•Al seleccionar personal:

- Aspectos profesionales;
- Personalidad;
- Coherencia con el grupo de interacción;

* Crear un clima distendido, donde se pueda opinar, discutir y efectuar aportes.



Aumento de la
PRODUCTIVIDAD