

PERFILES

INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES
DE LAS OCUPACIONES



GOBIERNO
FEDERAL

STPS



Operador de telemarketing

22

Las ventas por teléfono han cobrado importancia, debido a que la comunicación a distancia permite el ahorro de recursos, ampliando la cobertura de los bienes y servicios que se ofrecen. Quien lleva a cabo esa actividad, de manera individual o como parte de un Call Center o Centro de llamadas, es el Operador de Telemarketing.

Esos centros de atención telefónica cuentan en sus instalaciones con aparatos telefónicos y, en muchos casos, con equipos de cómputo para atender las llamadas de los clientes o para comunicarse con ellos. La venta de productos o servicios depende en muy buena parte de las habilidades del Operador de Telemarketing, quien además de operar adecuadamente los equipos tiene como tarea convencer a los clientes de las bondades de los productos que ofrece. Por ello debe contar en primera instancia con destreza digital, es decir con velocidad para capturar, registrar y consultar rápidamente los datos en la computadora, y con conocimientos sobre la operación de sistemas de información y de otros bancos de datos.

El Operador debe contar con buena capacidad de expresión escrita y oral. En ese sentido, ha de saber modular la voz para que resulte agradable al oído y garantice que el mensaje llegará al usuario de manera clara y fiel. Ese Operador también ha de ser persuasivo, es decir, tener la capacidad de exponer razones convincentes para motivar la compra de los productos por los clientes seleccionados.

Lograrlo, por supuesto requiere que quién atiende el teléfono sea servicial y paciente, aún cuando la venta suponga efectuar múltiples llamadas sin el éxito esperado.

Además de vender, los operadores desempeñan otras tareas: reciben quejas, sugerencias y comentarios del público, recaban información para encuestas y otros estudios de mercado y registran los datos de personas que desean participar en concursos o sorteos.

Cada vez más empresas se dan cuenta de la importancia de ofrecer servicios de atención telefónica oportunos y adecuados a las necesidades de los usuarios. Por esa razón, la actividad de los Operadores de Telemarketing se ha diversificado. En la actualidad existen operadores que proporcionan servicios de información especializada. Pertenecen a esta área los servicios de consejería de empleo, capacitados para informar sobre las oportunidades de trabajo y otros beneficios para su población usuaria. También forman parte de ellos los servicios que dan a conocer los procedimientos para el uso de productos, los trámites a efectuar para el pago de servicios, e incluso aquéllos que indican la forma de proceder en el caso de emergencias.

Una gran parte de los Operadores de Telemarketing trabajan para empresas que, a su vez, prestan servicios a otras empresas o a instituciones que requieren suministrar el servicio de ventas por teléfono de manera temporal o a pequeña escala.

¡Nuestros servicios son gratuitos!



Vivir Mejor