

# PERFILES

INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES  
DE LAS OCUPACIONES



GOBIERNO  
FEDERAL

STPS



## Operador de conmutador telefónico

# 73

**M**antener redes de comunicación eficientes es una prioridad de las empresas ya que gracias a ellas es posible conocer las necesidades de los clientes, conocer los ofrecimientos de los proveedores y mantener integrada a la organización. El conmutador telefónico es parte de la infraestructura de telecomunicaciones que hace posible cumplir con esa función de comunicación. La persona responsable de su operación es conocida como Operador de Conmutador. Ella atiende llamadas telefónicas que canaliza a las personas indicadas del establecimiento. También recibe los llamados del personal de la organización que solicita ser enlazado con otras áreas.

Para el enlace, ese trabajador opera un conmutador telefónico, el cual es una central telefónica con funciones programables y con capacidad para establecer la comunicación a través de un número variable de líneas (3, 5, 7, 10, 20 o más). Desde él, el Operador puede enlazar, previa autorización, con números celulares y de larga distancia. En algunas empresas, el Operador realiza diversas tareas de oficina como son: llevar el control del archivo, recibir a los clientes, efectuar llamados para obtener información que alimente y actualice bancos de datos de clientes, precios, productos..., elaborar facturas y otros documentos. También puede registrar en una bitácora u hoja de control las llamadas efectuadas. No obstante, algunas empresas ya cuentan con equipos de conmutación que, de manera automática, registran las llamadas entrantes y salientes, la duración de cada una de ellas y los números troncales y de enlace, entre otras funcionalidades. Es frecuente que el Operador proporcione a los usuarios información general de los productos y servicios del establecimiento y que registre las

quejas y comentarios de ellos.

Cuando así se requiere, ese trabajador informa verbalmente y/o por escrito sobre los incidentes registrados durante la jornada, como son fallas en el servicio telefónico a causa de la saturación de líneas, suspensión del servicio telefónico o desperfecto en algún equipo asociado. Así también da a conocer amenazas de bomba o avisos que se deban de boletinar entre el personal de la organización.

Cuando trabaja para hoteles, restaurantes, agencias de viajes y otros establecimientos que guardan relación con personas u organizaciones situadas en el extranjero, regularmente se le solicita hablar un segundo y hasta tercer idioma. En el caso de laborar por turnos, antes de concluir su jornada, el Operador de Conmutador entrega el control del puesto al Operador del turno siguiente con el fin de dar continuidad al servicio. En el caso de empresas con Operadores que sólo cubren un turno, al finalizar el mismo cambian a modo de grabación el equipo para el enlace automático de las llamadas con las extensiones solicitadas.

Algunas de las habilidades del Operador de Conmutador son la facilidad de palabra, el trato con público y la persuasión. Así también debe tener conocimientos teórico-prácticos sobre la operación de conmutadores telefónicos de diferentes capacidades. Es frecuente que los establecimientos soliciten que el Operador cuente con voz agradable al oído y posea experiencia en ventas. En el mercado de trabajo el Operador de Conmutador también es conocido como Operador de Teléfono, Telefonista y Telefonista Bilingüe. Su perfil es similar al de la Recepcionista, Secretaria, Operador de Telemarketing, Asistente Administrativo y Ejecutivo de Atención a Clientes.

¡Nuestros servicios son gratuitos!



Vivir Mejor