

Supervisor de Campo para Call Center

Área: Canales de Soporte – Operación de Campo

Reporta a: Gerente Regional de Campo

Supervisa a: Asesores de Campo Senior, Junior y Campo Call

Objetivo del Cargo

Gestionar, dirigir y desarrollar el equipo de Asesores de Campo ejecutando la estrategia definida, cumpliendo y haciendo cumplir la normativa, políticas y procedimientos de la empresa, así como los estándares de servicio al cliente, a fin de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos de recuperación de cartera.

Responsabilidades Clave

Gestión y Dirección del Equipo de Asesores

- Conocer y supervisar la ejecución de la estrategia definida.
- Asegurar el cumplimiento de parámetros de calidad y estándares de KPI's – COPC.
- Coordinar rutinas de supervisión: reuniones, retroalimentación, acompañamiento y clínicas.
- Atender alertas y situaciones críticas en terreno.

Indicadores: % de recaudo vs meta, % visitas cumplidas, % auditorías regionales.

Desarrollo de Colaboradores

- Retroalimentación individual y continua para fortalecer habilidades.
- Evaluación de desempeño, elaboración y seguimiento de planes de desarrollo.

Indicadores: Crecimiento de indicadores de asesores y reducción de errores críticos.

Aseguramiento de la Calidad del Portafolio

- Supervisar el uso del script de comunicación y manejo de objeciones.
- Monitorear satisfacción del cliente y visitas efectivas vía Geogestor.
- Asignar casos adecuadamente según análisis situacional.

Indicadores: % satisfacción cliente, % visitas efectivas.

Cumplimiento Normativo

- Conocer y hacer cumplir normativa, políticas y procedimientos para cada cartera.
- Supervisar que el equipo mantenga estándares legales y operativos.

Indicadores: % cumplimiento en auditorías de terreno.

Propuestas de Mejora y Responsabilidades Adicionales

- Sugerir mejoras en procesos y resultados del área.
- Cumplir tareas adicionales asignadas por la Gerencia Regional.

Indicador: % cumplimiento de indicadores asignados.

Perfil Requerido

Formación Académica

- Bachiller o Tecnología, preferiblemente con estudios universitarios en curso.
- Carreras: Ingeniería en Administración, Contabilidad, Banca y Finanzas, Comercial.
- Conocimientos sólidos: Proceso de crédito y cobranza, negociación, soluciones de pago.
- Conocimientos medios: Sistemas informáticos de gestión (WebSiscar, Geogestor, Marcador), SMD, manejo de la partitura, análisis de KPI, Excel intermedio, condiciones contractuales.

Experiencia

- 2 a 3 años como Supervisor de Cobranzas en Terreno o Asesor Senior de Call Center de cobranzas.

Habilidades y Competencias

- Impacto e influencia, orientación al cliente, dirección y desarrollo de personas, liderazgo, orientación al logro, compromiso e identificación con la empresa.
- Nivel general: 2 en escala interna.

Enfoque Estratégico del Rol

El Supervisor de Campo en Guatemala es responsable de liderar y desarrollar al equipo de asesores, asegurando que se cumplan las metas de recuperación de cartera mediante una gestión efectiva, cumplimiento de estándares de calidad y satisfacción del cliente, y mejora continua de procesos.

Rango Salarial: Q 6,000.00

Beneficios: Comisiones hasta Q 1,000.00 Según Resultados.