

**AD REFERENDUM
TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**“CONSULTORÍA PARA LA CAPACITACIÓN E INSERCIÓN LABORAL EN LA
INDUSTRIA DEL CALL CENTER”**

1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO

1.1 El desempleo de jóvenes en Asunción y Áreas urbanas

- 1.1.1 De acuerdo a la encuesta continua de empleo realizado por la DGEEC la tasa de desempleo actual es de 7,4% que corresponde a 87.932 personas ubicadas en Asunción y Áreas Urbanas del Departamento Central. El país ha tenido en los últimos años un alto crecimiento de inversión en el desarrollo de los diferentes sectores productivos e industriales que requiere con urgencia de mano de obra debidamente calificada por lo que es necesario invertir en la formación de capital humano.

Educación y Pobreza son dos aspectos claves que necesitan ser atendidos en este país. La educación técnica y formación profesional tiene un nivel bajo en cuanto a contenidos y respuesta a las necesidades actuales. La pobreza es en parte consecuencia del bajo nivel educativo como también en la inequidad en la distribución del ingreso. Ambos puntos forman parte de la estrategia de intervención del actual gobierno paraguayo y ha establecido metas para mejorar los índices mencionados en el corto plazo.

1.2 La Industria de Call Centers

- 1.2.1 La industria de Call Centers, ha demostrado ser un aliado de los gobiernos en la generación de empleo, como generador recurrente de oportunidades de primeros empleos, gracias a las características y condiciones laborales que ofrece, sobre todo a jóvenes de entre 18 y 29 años. Y adultos mayores de hasta 65 años.

Colombia es un ejemplo de país que en los últimos 10 años apostó desde el gobierno por este sector, adecuando infraestructura, legislación, impuestos y formación para atraer negocios internacionales así como inversores extranjeros que presten servicios desde el país.

En Colombia solo la tercerización de procesos de negocio (BPO, por sus siglas en inglés) genera 182.084 empleos, que representan el 73,81% del total de empleos que se generan por tercerización. En total sumando tercerización de procesos de negocio, tercerización de procesos de conocimiento (KPO, por sus siglas en inglés) y tercerización de tecnologías de la información (ITO, por sus siglas en inglés), esta industria aporta 246.709 puestos de trabajo. Según datos del Programa de Transformación Productiva (PTP), se espera que para 2032, se alcancen los 600.000 empleos directos.

En Paraguay esta industria emplea a más de 4.500 personas directamente y se estima que este año crecerá un 16,6%. En nuestro país existen las bases para que el sector se posicione a nivel regional, siempre y cuando se adecuen determinados aspectos que frenan las posibilidades de internacionalización del sector, así como la atracción de inversores representativos de esta industria. Una de los aspectos que se requieren es el de la formación. El porcentaje de rotación mensual que se tiene hace que sea necesario un centro especializado de formación para cubrir la rotación normal de la Industria de Call Center del mercado local, y se pueda contar a su vez con la posibilidad de cubrir nuevos puestos de trabajo.



De acuerdo al conocimiento del país y de sus necesidades se establece como ámbito de intervención la formación profesional vinculada al mercado de trabajo de diferentes rubros: Atención al Cliente, Ventas y Cobranzas.

1.3 Metas del proyecto

- 1.3.1 Se brinda formación técnica profesional de calidad a jóvenes y adultos.
- 1.3.2 La formación recibida en el marco del proyecto contribuye a que los jóvenes y adultos obtengan un trabajo en forma dependiente o independiente.
- 1.3.3 Contribuye a lograr avances importantes en la Educación Técnica Profesional y Formación Profesional.
- 1.3.4 Esta formación no solo contribuirá a la inserción laboral en el sector de Call Center sino que será el trampolín para el plan de carrera de los beneficiarios.

1.4 Objetivos para el logro de las metas del proyecto:

- 1.4.1 Que el 80% de los capacitados y el 70% de las empresas califican entre satisfactoria y muy satisfactoria la calidad de la Formación Técnica Profesional proveída en el marco del presente proyecto. Al finalizar el proyecto la estructura de la formación técnica profesional se halla equilibrada entre la oferta y la demanda en una estrecha cooperación y comunicación con los sectores industriales, de comercios y de servicios.
- 1.4.2 Que la cantidad de interesados en acceder a la formación logren capacitarse. Obtengan un trabajo ya concretado para 250 personas con empresas miembros de la Cámara Paraguaya de Contact Center & BPO. Y se concrete con 100 personas que participarían en los procesos de evaluación de las demás empresas que forman parte de la industria de Call Center.
- 1.4.3 Un 15% de los capacitados son mujeres. Un 30% de los egresados del proyecto trabajan o mejoraron su remuneración. (serán evaluados a través de entrevistas y videos que se les realizara a los 60 días de haber culminado los cursos de capacitación. En las mismas se realizarán consultas directas a los capacitados además se aplicarán encuestas. El porcentaje de mujeres se verificará según lo matriculado para los cursos y según la planilla de contratación entregada por cada empresa contratante).
- 1.4.4 Un 60% de los alumnos utilizan al menos un servicio implementado.
Seguimiento y apoyo durante la participación en los cursos, en la búsqueda de empleo, material didáctico, seminarios para la empleabilidad.
Los consultores conocen y desarrollan el mismo proyecto educativo y logran una gestión exitosa:
Los consultores o firma consultora desarrollaran los cursos en sus instalaciones, los mismos están adecuados a las necesidades de formación y perfil requerido por las empresas miembros de la Cámara, cuentan con los equipamientos necesarios para el desarrollo de los programas de formación y estos responderán a la realidad del Mercado de Trabajo y se toma en cuenta la equidad de género.
- 1.4.5 El 90% de los cursos son homogéneos en cuanto a equipamientos, insumos, nivel de los instructores. Este indicador será verificado a través de formulario de monitoreo estandarizado de la SINAFOCAL.



El total estimado de capacitados por mes es de 250 personas, con contratación directa 150 e indirecta 100. Logrando que 250 personas mensualmente sean insertadas laboralmente y al término del proyecto 1.250 personas insertadas.

7.2 Descripción de los puestos acorde a las capacitaciones que serán desarrolladas

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
NOMBRE DEL PUESTO: Representante Telefónico de Atención al Cliente
AREA: Operaciones
CONOCIMIENTOS BASICOS DEL PUESTO
Manejo de sistemas informáticos (Windows). Conocimientos básicos de Office (excel calculo, word) Tipeo Manejo de PC: prender, apagar
DESCRIPCION DE TAREAS
Principales tareas y Responsabilidades Atender llamadas entrantes de los clientes. Brindar respuesta y soluciones en todas las llamadas atendidas siguiendo los procedimientos pre-establecidos. 1. Recepción de llamadas de potenciales clientes 2. Atención a la consulta y/o pedido 3. Resolución de la consulta, queja o el reclamo 4. Oferta comercial si es viable 5. Rebatir las objeciones 6. Solicitar soporte del Team Leader en caso de necesitarlo 7. Derivación de casos
HABILIDADES LABORALES
Competencias Genéricas *Habilidad de Comunicación *Tolerancia al trabajo bajo presión *Adaptabilidad/Flexibilidad *Orientación al cliente *Confianza en sí mismo, actitud positiva y temple *Dinamismo y energía
Competencias Especificas *Autocontrol *Calidad de gestión

5. OBJETIVO

Contribuir a la mejora de las oportunidades laborales de jóvenes y adultos brindándoles capacitación en nuevas áreas de trabajo, que se vinculan al desarrollo de nuevas tecnologías, como una herramienta para el desarrollo personal y mejora de la calidad de vida.

6. FUNCIONES

1- Selección

- a) Convocatoria
- b) Entrevistas individuales y grupales
- c) Aplicación de test psicotécnicos
- d) Solicitud de Referencias Laborales y personales
- e) Elaboración de informe del postulante
- f) Convocatoria para inicio de curso

2- Capacitación

- a) Formación en Habilidades de Atención al Cliente
- b) Formación en Habilidades de Ventas
- c) Formación en Habilidades de Cobranzas
- d) Pasantía Laboral en un Call Center

3- Inserción Laboral

- a) Contrato empresas miembros de la Cámara Paraguaya de Contact Center & BPO
- b) Intermediación con otras empresas de la Industria

7. PRODUCTOS E INFORMES ESPERADOS

7.1 Cursos

Cursos a ser dictados						
Nº	Nombre del Curso	Selección	Horas Cátedras	Incluye	Personas capacitadas por curso	Personas capacitadas por Mes
1	Atención al Cliente	10	55	Publicidad, captación de alumnos, insumos, evaluación psicotécnica, instructor, certificados, seguimiento de capacitados e inserción laboral	25	100
2	Ventas	10	65	Publicidad, captación de alumnos, insumos, evaluación psicotécnica, instructor, certificados, seguimiento de capacitados e inserción laboral	25	75
3	Cobranzas	10	65	Publicidad, captación de alumnos, insumos, evaluación psicotécnica, instructor, certificados, seguimiento de capacitados e inserción laboral	25	75
Total capacitados por mes						250



*Claridad del lenguaje

*Resolución de conflictos

ACTITUD LABORAL

Proactividad, responsabilidad, autogestión.

EXPERIENCIA ANTERIOR REQUERIDA

No requiere de experiencia anterior en el puesto

OTROS CONOCIMIENTOS RELEVANTES

Idiomas: Guaraní, portugués e inglés

REQUERIMIENTOS FORMALES

Edad: desde 18 hasta 65 años

Sexo: Indistinto

Nivel de educación formal mínimo requerido

Secundario terminado (certificado del título)

Antecedentes policiales (excluyente que tenga antecedentes penales)

Horas de contratación:

8hs

6hs

4hs

Días de trabajo:

Seis días de la semana con un día libre

Lunes a sábados

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Agente de Ventas

AREA: Operaciones

CONOCIMIENTOS BASICOS DEL PUESTO

Manejo de sistemas informáticos (Windows). Conocimientos básicos de Office (excel calculo, word)

Típo

Manejo de PC: prender, apagar

DESCRIPCION DE TAREAS

Principales tareas y Responsabilidades

Asesorar y comercializar productos y/o servicios a través de llamadas telefónicas salientes/ entrantes.

1. Receptar/ efectuar llamadas de potenciales/actuales clientes
2. Atender a la consulta y/o pedido
3. Sondear el potencial/actual cliente
4. Ofertar el servicio/producto
5. Rebatir las objeciones
6. Cerrar la venta



7. Seguimiento

HABILIDADES LABORALES

Comunicación efectiva (Oral, escrita y no verbal), confiabilidad (honestidad y confidencialidad), orientación al resultado, perfil comercial/persuasión, aptitud para la venta, tolerancia a la presión/frustración.

ACTITUD LABORAL

Competencias Genéricas

- 1 -Habilidad de comunicación
- 2 -Tolerancia al trabajo bajo presión
- 3 -Adaptabilidad/Flexibilidad
- 4 -Orientación al cliente
- 5 -Confianza en sí mismo, actitud positiva y temple
- 6 -Dinamismo y energía
- 7 -Apertura al aprendizaje

Competencias Específicas

- 1 -Tolerancia a la frustración
- 2- Productividad
- 3- Persuasión/cierre de ventas
- 4 -Dominancia

EXPERIENCIA ANTERIOR REQUERIDA

No requiere de experiencia anterior en el puesto

OTROS CONOCIMIENTOS RELEVANTES

Idiomas: Guaraní, portugués e inglés

REQUERIMIENTOS FORMALES

Edad: desde 18 hasta 65 años

Sexo: indistinto

Nivel de educación formal mínimo requerido

Secundario terminado (certificado del título)

Antecedes policiales (excluyente que tenga antecedentes penales)

CONDICIONES CONTRACTUALES

Modalidad de contratación: Permanente

Lugar de trabajo:

Días y horario de trabajo:

Sueldo básico:

Disponibilidad horaria: Full time

Disponibilidad de incorporación: Inmediata

SOLICITANTE:

Horas de contratación:

8hs

6hs

4hs

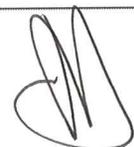
Días de trabajo:

Seis días de la semana con un día libre

Lunes a sábados



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
NOMBRE DEL PUESTO: Telecobrador
AREA: Operaciones
CONOCIMIENTOS BASICOS DEL PUESTO
Manejo de sistemas informáticos (Windows). Conocimientos básicos de Office (excel calculo, word) Tipeo Manejo de PC: prender, apagar
DESCRIPCION DE TAREAS
Principales tareas y Responsabilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar a través de llamadas salientes y entrantes la intimación/advertencia al cliente sobre la deuda generada con la compañía. 2. Solicitar soporte al Team Leader en caso de necesitarlo 3 Sondear el potencial/actual cliente 4 Rebatir las objeciones 5 Lograr la confirmación del pago.
HABILIDADES LABORALES
Competencias Genéricas
Habilidad de comunicación Tolerancia al trabajo bajo presión Adaptabilidad/Flexibilidad Orientación al cliente Confianza en sí mismo, actitud positiva y temple Dinamismo y energía Apertura al aprendizaje
Competencias Específicas
Negociación Productividad Tolerancia a la frustración Pensamiento analítico
ACTITUD LABORAL
Proactividad, responsabilidad, autogestión.
EXPERIENCIA ANTERIOR REQUERIDA
No requiere de experiencia anterior en el puesto
OTROS CONOCIMIENTOS RELEVANTES
Idiomas: Guaraní, portugués e ingles
REQUERIMIENTOS FORMALES
Edad: desde 18 hasta 65 años
Sexo: indistinto
Nivel de educación formal mínimo requerido
Secundario terminado (certificado del título)
Antecedentes policiales (excluyente que tenga antecedentes penales)
CONDICIONES CONTRACTUALES
Modalidad de contratación: Permanente



Lugar de trabajo:
Días y horario de trabajo:
Sueldo básico:
Disponibilidad horaria: Full time
Disponibilidad de incorporación: Inmediata
SOLICITANTE:
Horas de contratación:
8hs
6hs
4hs
Días de trabajo:
Seis días de la semana con un día libre
Lunes a sábados

**7.3 Descripción del programa a ser desarrollado en los cursos de formación en habilidades de:
Atención al Cliente, Ventas y Cobranzas**

Programa de formación en habilidades de Atención al Cliente

Clases Teórica /Practica/Pasantía

TEMARIO

Introducción a la gestión del cliente. Que las personas entiendan que el grado de Compromiso con la Organización define su satisfacción y realización profesional con respecto a sus metas personales. Encontrar oportunidades de mejora en los procesos que interactúan las distintas dependencias y que hacen al buen relacionamiento personal entre los funcionarios.

Clasificación de Clientes

Autoconocimiento y Reconocimiento del Cliente. Importancia de la calificación del Cliente. Tipos de Clientes. Tipos de personalidades. Características distintivas. Abordaje diferencial. Comunicación y percepción. Estilo de comunicación adecuado: indagación y argumentación efectiva para cada uno.

Momentos del contacto telefónico

Planificación de la llamada. Apertura. Abordaje. Investigación. Manejo de objeciones. Administración del requerimiento. Cierre. Despedida. Evaluación de la gestión y feedback.

Comunicación eficaz

La comunicación profesional orientada a logros y como vehículo para la indagación y la identificación de necesidades del cliente. Importancia de la Escucha Activa, Empatía e Indagación. Definición. Objetivos. Barreras. Estrategias de comunicación orientadas incrementar la asertividad y la resolución de problemas.

Manejo y resolución de reclamos.

Diferencia entre queja y reclamo. Técnicas de abordaje. Modelos mentales y conflicto. Componentes y niveles del conflicto. Proceso de resolución de conflictos operativos. Obstáculos y facilitadores. Clasificación de clientes y abordaje diferencial desde la indagación y argumentación.

Resolución de conflictos

Modelos mentales y conflicto. Componentes y niveles del conflicto. Conflictos funcionales y disfuncionales. Análisis y resolución del conflicto. Pasos para realizar un abordaje efectivo de los reclamos. Tipos y técnicas de abordaje. Obstáculos y facilitadores. Marcos de conducta y efectos en las relaciones interpersonales. Competencias necesarias para gestionar conflictos.

Valores como pilar para el relacionamiento

Honestidad, profesionalismo, trabajo en equipo, innovación, don de servicio, respeto, responsabilidad, puntualidad, colaboración, discreción.

Derecho laboral

Derechos y obligaciones, tipo de ausencias, tipo de despidos, formas de pago, etc. Fuente: Código laboral.

Lenguaje profesional - Tono y dicción

Cualidades de la voz, dicción, tono, velocidad, modulación de la voz, modismos, oratoria

Normas de convivencia

Las normas de convivencia propias del tipo de trabajo a desarrollar. Que está permitido y que no
Ejercicios a través de Role playing.

Programa de formación en habilidades de Ventas

Clases Teórica /Practica/Pasantía

TEMARIO

Introducción a la gestión del cliente.

Que las personas entiendan que el grado de Compromiso con la Organización define su satisfacción y realización profesional con respecto a sus metas personales. Encontrar oportunidades de mejora en los procesos que interactúan las distintas dependencias y que hacen al buen relacionamiento personal entre los funcionarios.

Clasificación de Clientes

Autoconocimiento y Reconocimiento del Cliente. Importancia de la calificación del Cliente. Tipos de Clientes. Tipos de personalidades. Características distintivas. Abordaje diferencial. Comunicación y percepción. Estilo de comunicación adecuado: indagación y argumentación efectiva para cada uno.

Comunicación efectiva.

La comunicación profesional orientada a la coordinación de acciones. Principios y postulados. Axiomas de la comunicación. Comunicación efectiva. Facilitadores y obstáculos. La comunicación como vehículo para la indagación y la identificación de necesidades del Cliente.

Momentos de la venta

Planificación. Apertura. Abordaje. Frase inicial. Investigación e Indagación efectiva. Manejo de objeciones. Presentación de beneficios vs características. Manejo de conflictos. Cierre de venta. Negociación. Despedida. Evaluación de la gestión y feedback.

Técnicas de aplicación.

Manejo de Objeciones

Tipos de Objeciones. Técnicas de abordaje. Frase inicial y resistencia inicial del potencial Cliente. La parálisis del análisis. Miedo al rechazo. Barreras internas para recibir objeciones. Identificar y evaluar las necesidades del Cliente para resolver las objeciones. Indagación efectiva. Características y beneficios. Argumentación y descripciones sensoriales.

Creatividad e innovación aplicada a la venta

Conceptos y distinciones. Creatividad: generación de ideas. Proceso creativo. Condiciones para el desarrollo de la creatividad. Barreras y técnicas. Innovación: proceso de implementación y resolución de problemas. Cadena de valor. Co-creación de valor agregado con el Alumno.

Gestión de reclamos y resolución de conflictos

Modelos mentales y conflicto. Componentes y niveles del conflicto. Conflictos funcionales y disfuncionales. Análisis y resolución del conflicto. Pasos para realizar un abordaje efectivo de los reclamos. Tipos y técnicas de abordaje. Obstáculos y facilitadores.

Negociación – Logro de Acuerdos



Definición. Importancia y fundamentos. Negociación. Fases. Problemas – intereses – posiciones. Resolución de conflictos operativos. Calibrar y acompasar. Identificar y evaluar las necesidades del Alumno para resolver las objeciones. Argumentación y descripciones sensoriales. MAPAN. Logro de acuerdos: Ganar – Ganar. Estrategias de negociación: facilitar, espacio de aprendizaje.

Valores como pilar para el relacionamiento

Honestidad, profesionalismo, trabajo en equipo, innovación, don de servicio, respeto, responsabilidad, puntualidad, colaboración, discreción.

Derecho laboral

Derechos y obligaciones, tipo de ausencias, tipo de despidos, formas de pago, etc. Fuente: Código laboral.

Lenguaje profesional - Tono y dicción

Cualidades de la voz, dicción, tono, velocidad, modulación de la voz, modismos, oratoria

Normas de convivencia

Las normas de convivencia propias del tipo de trabajo a desarrollar. Que está permitido y que no Ejercicios a través de Role playing.

Programa de formación en habilidades de Cobranzas

Clases Teórica /Practica/Pasantía

TEMARIO

Introducción a la gestión del cliente. Que las personas entiendan que el grado de Compromiso con la Organización define su satisfacción y realización profesional con respecto a sus metas personales. Encontrar oportunidades de mejora en los procesos que interactúan las distintas dependencias y que hacen al buen relacionamiento personal entre los funcionarios.

Clasificación de Clientes

Autoconocimiento y Reconocimiento del Cliente. Importancia de la calificación del Cliente. Tipos de Clientes. Tipos de personalidades. Características distintivas. Abordaje diferencial. Comunicación y percepción. Estilo de comunicación adecuado: indagación y argumentación efectiva para cada uno.

Momentos del contacto telefónico en la gestión de mora

Planificación de la llamada, apertura, abordaje, investigación, manejo de objeciones, administración del requerimiento, cierre, despedida, evaluación de la gestión, feedback y seguimiento de clientes en mora.

Comunicación eficaz

La comunicación profesional orientada a la coordinación de acciones. Herramientas y aplicaciones. Importancia de la Escucha Activa, Empatía e Indagación, orientada a la gestión de cobranza telefónica.

Negociación inicial

Gestión de cobranza y satisfacción del cliente. Negociación. Fases. Problemas – intereses – posiciones. Clasificación de clientes. Calibrar y acompasar. Indagación y argumentación adecuada a las necesidades de los diferentes clientes.

Valores como pilar para el relacionamiento

Honestidad, profesionalismo, trabajo en equipo, innovación, don de servicio, respeto, responsabilidad, puntualidad, colaboración, discreción.

Derecho laboral

Derechos y obligaciones, tipo de ausencias, tipo de despidos, formas de pago, etc. Fuente: Código laboral.

Lenguaje profesional - Tono y dicción

Cualidades de la voz, dicción, tono, velocidad, modulación de la voz, modismos, oratoria

Normas de convivencia

Las normas de convivencia propias del tipo de trabajo a desarrollar. Que está permitido y que no Ejercicios a través de Role playing.



- a. **Plazo:** El contrato será por servicios profesionales, por una duración de 5 meses a partir de la fecha de la firma del contrato.
- b. **Lugar de trabajo:** realizará sus actividades en Asunción o Departamento Central.
- c. **Contratante:** Fundación Comunitaria Centro de Información y Recursos para el Desarrollo – CIRD.
- d. **Supervisión:** El/La contractual reportará directamente a la Secretaria Técnica del SINAFOCAL y al Coordinador del Proyecto de la Fundación CIRD, quienes supervisaran el desarrollo de la consultoría.

9. FORMA DE PAGO DE LA CONSULTORÍA

Los pagos serán realizados en forma mensual, previa presentación de los Informes correspondientes, que deberán contar con el Visto Bueno del SINAFOCAL.

La propuesta considerará e incluirá en su oferta económica todos los costos pertinentes a los gastos que incurrirá para el desarrollo de la consultoría por el tiempo que dure la misma.

10. ANTECEDENTES DE LA FIRMA CONSULTORA

La Firma consultora deberá cumplir con los siguientes criterios mínimos:

- 10 años de experiencia en capacitación y desarrollo de los Recursos Humanos
- 10 años de experiencia en búsqueda y selección de Recursos Humanos
- 5 (cinco) antecedentes como formadores en Call Center
- Profesionales altamente capacitados

11. DOCUMENTOS RESPADATORIOS

La Firma Consultora deberá presentar una copia de todos los documentos respaldatorios de los antecedentes, listados en la propuesta presentada como experiencia anterior.

Deberá estar al día con sus obligaciones tributarias.

Así como la Escritura de Constitución y otros documentos que solicite la organización contratante.

12. PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados del concurso serán publicados en la WEB oficial del CIRD (www.cird.org.py).

