

Descriptor de Puesto: Operador(a) de Telemercadeo para Aldeas Infantiles SOS

Información General del Puesto

Título del puesto: Operador(a) de Telemercadeo

Departamento: Captación de Fondos

Reporta a: Coordinador(a) de Donante Individual

Ubicación: Oficina central

Objetivo del Puesto

Contribuir al crecimiento sostenible de los recursos económicos de Aldeas Infantiles SOS mediante la captación de donantes individuales, estableciendo una comunicación efectiva, empática y persuasiva con posibles contribuyentes, y fortaleciendo la fidelización de los donantes actuales.

Funciones y Responsabilidades Principales

1. Gestión de llamadas:

- Realizar llamadas salientes a personas y empresas identificadas en la base de datos para presentar las iniciativas de Aldeas Infantiles SOS.
- Atender llamadas entrantes de posibles donantes interesados.

2. Captación de donantes:

- Presentar de manera clara y convincente los programas y necesidades de la organización.
- Inspirar confianza en el donante mediante la empatía, el conocimiento profundo de la causa y una comunicación eficaz.

3. Fidelización de donantes:

- Brindar seguimiento a donantes existentes para asegurar su continuidad en los aportes.
- Resolver inquietudes de los donantes de manera eficiente y profesional.

4. Gestión administrativa:

- Actualizar la base de datos con información relevante de los donantes.
- Generar reportes de llamadas, resultados y sugerencias para mejorar las estrategias de captación.

5. Trabajo en equipo:

- Participar en reuniones y capacitaciones para el fortalecimiento de habilidades de comunicación y conocimiento sobre los programas de la organización.
 - Aportar ideas creativas para mejorar el enfoque de telemercadeo.
-

Perfil Requerido

Competencias Técnicas

- Manejo básico de herramientas tecnológicas: software CRM, hojas de cálculo, plataformas de llamadas.
- Conocimiento en técnicas de persuasión, ventas y negociación (preferible experiencia en telemercadeo, ventas o atención al cliente).
- Habilidad para trabajar bajo metas mensuales de desempeño.

Competencias Blandas

1. **Comunicación efectiva:**
 - Excelentes habilidades de escucha activa, claridad al hablar y adaptación al estilo comunicativo de cada persona.
2. **Empatía y sensibilidad social:**
 - Capacidad para conectar con los valores de Aldeas Infantiles SOS y transmitirlos de manera auténtica.
3. **Resiliencia:**
 - Capacidad para manejar objeciones, críticas y rechazos sin perder la motivación.
4. **Organización y disciplina:**
 - Habilidad para gestionar el tiempo, priorizar tareas y registrar información de manera precisa.
5. **Proactividad:**
 - Iniciativa para resolver problemas y superar metas establecidas.

Requisitos del Puesto

- **Educación mínima:** Secundaria completa (deseable estudios técnicos o universitarios en áreas como marketing, comunicación, trabajo social o afines).
- **Experiencia:** Mínimo 1 año en áreas de telemercadeo, ventas, atención al cliente o roles similares.
- **Idiomas:** Dominio del español (deseable conocimientos básicos de inglés).
- **Disponibilidad horaria:** Flexibilidad para turnos (según el alcance del programa).

Indicadores de Desempeño Clave (KPI)

1. Número de donantes captados mensualmente.
2. Porcentaje de conversión de llamadas realizadas.
3. Tasa de retención de donantes existentes.
4. Cumplimiento de objetivos individuales y de equipo.

Este puesto es clave para garantizar que más niños, niñas y adolescentes puedan contar con un hogar seguro y lleno de amor. ¡Buscamos personas apasionadas que deseen marcar una diferencia en sus vidas!

