



Puesto

Ejecutivo atención a
clientes

Edad

Mayor de 18 años

Nivel de educación más alto

Licenciatura

Redes sociales



Industria

Telecomunicaciones

Tamaño de la organización

Trasnacional

Canal favorito de comunicación

Redes sociales y correo electrónico

Herramientas que necesita para trabajar

Computadora personal, smartphone.

Responsabilidades laborales

Atención a clientes, seguimiento de procesos.

Su trabajo se mide en función de

Métricas numéricas (NPS, FCR, etc)

Su superior es

Inequitativo, déspota y con bajo conocimiento del área.

Metas u objetivos

Crecimiento laboral, aumento de sueldo y prestaciones.

Obtiene información a través de

Internet y redes sociales.

Dificultades principales

Precariedad laboral, pandemia, familia disfuncional, poco tiempo de uso personal.