

Perfil del voluntario

Título de puesto: Voluntario en el Departamento de Psicología y Consejería

Resumen: Voluntariado en el área de establecer las necesidades del cliente de Enfoque a la Familia, para cumplir con sus expectativas y necesidades.

Tareas del trabajo

- Servicio al Cliente: 4P de 3H
 - Envío de correos para reagendar citas
 - Servicio al cliente
 - Atención a la central telefónica
 - Agendar citas, cancelar y reprogramar.
 - Confirmación de citas.
- Asistencia a Especialistas: 1P de 4H
 - Envío de la encuesta de servicio al cliente
 - Asistencia a los especialistas (copias, seguimiento de algún paciente)
- Asistencia Digital: 2P de 3H
 - Contar los whatsapp de acuerdo a nacionales e internacionales que solicitaron una cita.
 - Conteo de movimientos al whatsapp cuando hay entrevistas.
- Asistencia en Chat: 10P de 5H
 - Asistencia a las personas por medio del chat de la página Web.

Contexto del puesto

- Conocimientos requeridos
 - Paquetes básicos de Microsoft
- Supervisión recibida: Especialidades.

Condiciones del trabajo

- Presencial con tiempo de voluntariado indefinido.
- Las herramientas y equipo necesarios serán dados en Enfoque a la Familia.

Características personales

- Excelente trato al cliente

- Excelente presentación personal
- Excelente servicio al cliente
- Pasión
- Entrega
- Disposición
- Ganas de aprender

En el siguiente cuadro se encuentran las competencias requeridas para este puesto de trabajo.

Competencia	Definición	Conducta Observable	Nivel
Orientación al servicio	Actitud y aptitud de comprender las necesidades de otros (clientes, compañeros, colaboradores), lo que traduce en apoyo decidido o que redunde en acciones efectivas.	Se mantiene pendiente y enfocado en el servicio que se debe prestar a otros, de una manera sumamente efectiva, siendo sensible a las necesidades de los demás.	5
		Es proclive al servicio y hace lo posible por satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos.	4
		Cumple con el servicio a sus clientes, mediante la observancia de protocolos. Debe acudir a este tipo de guías o pautas para hacerlo.	3
		Se muestra con poca orientación al servicio. Falla en por omisión en detectar las necesidades.	2
		Se comporta apático e indiferente ante las necesidades de otros.	1
Orientación al cliente	Es la tendencia permanente hacia la satisfacción del cliente y de adopción de estrategias y tácticas para brindarle el mejor servicio/producto, anticipando sus necesidades e investigando sus	Se asegura de que los resultados positivos obtenidos de los indicadores de gestión no fomenten zonas de confort sino aporta nuevos desafíos para ir en procura de la mejora continua que impacta en el logro de la misión de su área o unidad.	5
		Busca mejorar y obtener resultados positivos para el área del trabajo.	4
		Adopta acciones para satisfacer los requerimientos de sus clientes internos o	3

	gustos y preferencias, de manera que se traduzca en el deleite total de éste.	externos, de conformidad a las expectativas de la organización.	
		Muestra interés por sus clientes, pero falla en aspectos elementales para un buen servicio a éstos.	2
		Deja de lado las necesidades de sus clientes. Muestra serias deficiencia en el servicio a éstos.	1
Resolución de problemas	Capacidad para buscar las causas de los problemas que se presenten en el trabajo, encontrar la resolución de los mismos y escoger una solución entre varias opciones, asegurándose de que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.	Demuestra capacidad para y resolver problemas sumamente complejos, utilizando herramientas de análisis que le permiten ir a fondo de las causas y aportando soluciones efectivas que añaden valor.	5
		Resuelve con efectividad los problemas que se presentan aportando las soluciones pertinentes y haciendo adecuado uso de la información disponible.	4
		Se involucra en la solución de problemas, principalmente en los aspectos que domina. En general brinda aportes según lo requerido.	3
		Sus aportes en la solución de problemas no son, del todo, efectivos y por ende poco aprovechables.	2
		Está al margen de la solución de problemas de su área. Es dependiente de la contribución de otros.	1

Preguntas para entrevista:

Competencia: Orientación al servicio

1. ¿Recuerda alguna anécdota donde tuviera que solucionar un mal servicio dado por un compañero?
2. Cuente una anécdota donde haya tenido que solucionar un problema con una persona que pidiera un servicio y no le fue entregado de la manera adecuada.

Competencia: Orientación al cliente

1. ¿Recuerda algún momento donde haya tenido que hacer un sobreesfuerzo para satisfacer a un cliente?

2. ¿Recuerda alguna anécdota donde tuvo que brindar una respuesta inmediata a algún cliente?

Competencia: Resolución de problemas

1. Mencione una anécdota en donde le fue difícil cumplir con algo que había prometido.
2. Cuente una anécdota en donde se haya tenido que enfrentar a una situación difícil y cómo la resolvió.