

Adelante!

Hemos recibido la visita de España para quedarse entre nosotros.

Encontrar personal cualificado para un callcenter actualmente, no es nada fácil; por lo que los proveedores de servicios se encuentran literalmente en una encrucijada. Esta realidad les afecta muy duramente a los proveedores para los proyectos con lenguas extranjeras como Francés, Holandés ó Español. Encontrar agentes con muy buenos conocimientos en idiomas es muy difícil.

Desde hace años los proveedores de servicios tienen que romperse la cabeza con rodeos variopintos para poder adquirir el personal adecuado, a pesar de que el mercado este vacío, al menos así es en Alemania; por lo que ya ha llegado el momento de ver más allá del vaso lleno.

Desde 2013 existe en Caritas-Hannover un proyecto innovador "Adelante" donde se ofrece a jóvenes españoles la posibilidad de reconocerles en Alemania sus cualificaciones personales adquiridas. Una opción recurrente también para los Callcenter proveedor de servicios.

En una entrevista en SQU-Interview en el que ha participado Roberto Bermúdez Soria le preguntamos por los objetivos alcanzados en "Adelante"! Motivos y metas que le mueven a participar en este proyecto un año después en T.D.M. GmbH en Sarstedt.

Facilidad del idioma español

SQU:Porque te interesas en una Formación en un Callcenter alemán?:

Robert: Lo interesante y especial para mí en un callcenter son los idiomas y la comunicación. En un callcenter alemán puedo poner mi pasión en los idiomas y actuar según y al mismo tiempo aprender alemán y mejorar mis conocimientos en idiomas. Para mí eso es perfecto. Además quiero adquirir lo máximo de conocimientos profesionales posibles.

SQU: Que balance haces actualmente y, cuál es tu objetivo después de tu estancia en Alemania en estos doce meses.

Robert: Una vez concluí mi formación escolar obligatoria, continué formándome como comercial en el sector de ventas y después durante un año cursé un curso de actualización de Marketing y Publicidad. El mencionado "Curso de Acceso al Grado Superior, me ha sido reconocido como un año en la Uni en Alemania. Mi meta después de estos doce meses, es el dominio del idioma alemán fluido.

Actualmente todavía me cuesta hablar en alemán rápido y fluido ya, que muchas palabras que utilizo en español no son fáciles de traducir en alemán. La ligereza del idioma español no se puede incorporar.

SQU: Te has promocionado en un Callcenter en España? En qué se diferencia de una empresa en Alemania?.

Robert: No. No me he presentado y tampoco me lo he planteado. No obstante son dos mundos diferentes visto desde la perspectiva de España y Alemania, a lo que a un callcenter se refiere.

Los clientes alemanes aprecian el trabajo de los agentes del Callcenter y son agradecidos siempre que reciben consejo y ayuda. En España los clientes siempre se creen en su derecho y

son muy emotivos cuando llaman a un servicio telefónico. Además en España no existe una Formación específica en este sentido. En España no hay ninguna formación para esta profesión; en resumen se puede decir que los agentes alemanes absorben antes una formación técnica en este ámbito referente al estudio racional y una percepción referente al idioma y comunicación en contra posición de los agentes españoles que son más emocionales e impulsivos.

SQUT: Que tareas y en qué campo en T.D.M. te gustan ó divierten más?

Robert: En general las llamadas y la comunicación con los clientes. Me gusta poder utilizar mi lengua materna y al mismo tiempo aprender alemán. Es una perfecta combinación para mí. Además es muy bonito poder ayudar y apoyar a la gente; uno siente una sensación placentera cuando ha hecho feliz a alguien y ha contribuido a solucionar un problema y en consecuencia conseguir haya un problema menos en el mundo.

SQUT: Y quien no es así

Robert: De vez en Cuando las tareas son monótonas, ya que muchos procesos se repiten; además algunos fallos ó problemas son difíciles de solucionar, por lo que pueden surgir momentos de frustración. Hay otro punto que a mí no me gusta mucho hacer y es, contestar a los email ya que es diferente a la conversación; no hay emoción en el dialogo. Con un email al cliente se le enfrenta a una realidad consumada y, no se le acompaña emocionalmente.

SQUT: Que piensa tu familia de tu prolongada ausencia de tu casa?

Robert: A mi familia le parece muy bien que yo tenga la posibilidad de avanzar y crecer en experiencia personal, está siempre presente en mis decisiones y quiere que yo tenga la mirada puesta en mi futuro y conozca distintas culturas y mentalidades. Yo siempre digo que hay que tener siempre una mente abierta. Claro que mi familia esta triste por el hecho de que su hijo no está en la casa familiar. En las familias españolas es muy habitual que los hijos permanezcan más tiempo en la casa materna. Mis raíces vienen de la cultura peruana. De forma que los hijos y los padres viven mucho más tiempo bajo el mismo techo, con lo cual se crea una unión familiar mucho más fuerte.

Mediante los diferentes aspectos culturales que impregnan diferentes puntos de vista el resultado es una imagen de toda esta mezcla.

18 Comenzar siempre con una sonrisa

SQUT: Que canales de comunicación prefieren en España? Teléfono , redes sociales, chat.?

Robert: En España definitivamente los medios de comunicación más utilizados son con diferencia los Chat de WhatsApp. A Los españoles les encanta la comunicación telefónica porque pueden manifestar su emoción y expresarse mejor; pero desde hace un par de años se ha impuesto el WhatsApp. La ventaja es que a través de este medio la comunicación es más rápida y se impone, ya que se está siempre localizable. Para los españoles el medio de Chat es al menos tan importante como el teléfono. No obstante yo creo que conlleva algún peligro si

se apuesta por la comunicación de chats para el servicio técnico de atención al cliente. El historial del chat se puede copiar y enviar a amigos, conocidos etc. De forma que puede perjudicar al operador, si el dialogo no fluye lo suficientemente bien.

SQUT: Te puedes imaginar un apoyo inteligente artificial en un Callcenter? Lo ves tú como una amenaza para Agentes humanos?

Robert: Depende. Yo pienso que KI puede ser una ayuda en el proceso para aliviar el trabajo diario. Que con el KI se plantee eliminar en algún momento a las personas, considero que es improbable, ya que una persona necesita siempre el contacto humano. Desde mi punto de vista el cliente no otorga una prioridad a la solución, si no a que le escuchen.

Si hoy en día, uno llama a una línea de atención al cliente y una maquina le contesta que debe decir o marcar un número para elegir una opción y si no se consigue correctamente, uno se siente frustrado. Por ello pienso que el KI es solo una herramienta para aligerar el trabajo de las personas.

SQUT: Que te tiene que ofrecer una empresa para que tu trabajes más tiempo gustosamente?

Robert: Lo principal y más importante es el entorno laboral donde reine un buen ambiente. No se trata de empezar un día de trabajo con una sonrisa, a mí además me gustan las estructuras, la mentalidad y la puntualidad alemana.

La primera vez que me presenté en T.D.M me dijeron que aquí todas las normas y controles son riguroso y que el reglamento se cumple rigurosamente. Quiero señalar que a esto yo dije que es justo lo que a mí me gusta y que me alegro. Yo no lo veo como un control sino como un método ordenado.

### **Sobre T.D.M.**

Se fundó en 1983 y se ha dedicado como empresa de servicios especializado en el ámbito de la comunicación y no vimos en la necesidad de especializarnos en explicar el servicio de productos técnicos y así ofrecer unos servicios mejorados. Entretanto somos la segunda generación titular de esta empresa familiar instalada en Sarstedter y, que desde su fundación nos hemos ido renovando en los distintos ámbitos. Hemos establecido cooperaciones seguras y comprometidas con un nutritivo grupo de empresas en el campo industrial, IT, Bancos, Agencia de Seguros y Comercios . Somos una Competencia incondicional y con un servicio exquisito a un alto nivel y, operamos en todos los idiomas europeos respecto como operador de servicios dentro de la comunicación y dialogo In- und OUTbound .  
[www.aristech.de](http://www.aristech.de)

Y que significa la participación en “Adelante” para la empresa T.D.M.?

Hemos preguntado a Dietmar Klug , Gerente del Callcenter de Sarstedter

SQUT: Los participantes en los proyectos de “Adelante” no hablan en principio nada alemán o casi nada ¿ No es un esfuerzo demasiado caro para una empresa? Porque apoyan Vds. “Adelante”?

D. Klug: T.D.M. es un proveedor de servicios de la comunicación desde hace más de 36 años y por ello queremos participar e insertar proyectos en “ Adelante” donde pueden practicar su idioma materno y al mismo tiempo mejorar sus conocimientos de Alemán . La incorporación no es por tanto un exceso de gasto, ya que en la formación y coachings se les acompaña por formadores nativos y los participantes son incorporados inmediatamente como miembros del personal activo. Además los conocimientos de alemán de los participantes son de un nivel A1.

A través del proyecto “Adelante” se nos ofrece un valor añadido referente a nuestros proyectos con clientes españoles, así podemos no solo hablar en Español, si no utilizamos las características culturales en el dialogo. Los participantes en “Adelante” reúnen experiencias internacionales y nuestro equipo internacional sale reforzado. Esta situación beneficiosa nos ha empujado a apoyar “Adelante”

SQUT: Es el Proyecto y así la estancia en su empresa siempre por un tiempo limitado o por lo contrario pueden los participantes decidir quedarse?.

D. Klug: El Proyecto “Adelante” comienza con un periodo de prácticas de entre seis- a ocho semanas. Posteriormente nos hacemos cargo de los dos participantes por un periodo de doce meses. Esta es la norma acordada de la duración del proyecto, donde el tiempo de adaptación y conocimientos adquiridos dentro de la formación especializada son reconocidos en Alemania finalizada la formación. Posteriormente los participantes tienen la posibilidad de permanecer dentro de nuestra empresa, independiente de la financiación recibida de UE y del Régimen alemán a través de la cámara de industria y comercio, como es en este caso el Proyecto “Adelante”. Naturalmente se examina cada caso individualmente y depende casi siempre de la situación familiar. T.D.M. no solo apoya y promueve una cooperación con “Adelante” más allá de los doce meses si no que promueve un periodo a más largo plazo con el fin de mantener con los participantes una buena cooperación. Mediante el proyecto “Adelante” nos dimos cuenta de lo importante y necesario que son buenos profesionales extranjeros

## Roberto Bermúdez Soria

Roberto Bermúdez Soria tiene 24 años y, es originario de Perú, pero reside desde los nueve años con su familia en Barcelona, España. Ha cursado en España y conseguido el título de Bachiller en un Instituto y, posteriormente ha adquirido el título de Comercial de Ventas , Marketing y Publicidad; equivalente en Alemania a una licenciatura de una Escuela Superior.

Sobre todo le ha movido el interés por la cultura alemana, así como la estructura social actual de aquí además de informarse y estar atento a las posibles y opciones profesionales por lo que ha llegado al proyecto “Adelante”. Por lo demás en su tiempo libre lo dedica a tocar la guitarra, el piano y jugar al fútbol.