



# GESTIÓN DE PERSONAS

DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA

## DATASHEET DE SERVICIO

*Desde 2008 ofreciendo operaciones con clientes, soluciones y planes de mejora en estrategia, organización, procesos, modelos de relación con proveedores, planificación, dimensionamiento, cuadros de mando, gestión del conocimiento, procesos de licitación, implantación de soluciones y mucho más.*

Desde **ON Soluciones** estamos convencidos de que la Fábrica de la Experiencia requiere de excelentes profesionales para alcanzar “experiencias memorables”.

[www.onsoluciones.eu](http://www.onsoluciones.eu)



649 07 70 08



[info@onsoluciones.eu](mailto:info@onsoluciones.eu)



91 278 14 84/93 293 34 20



on-soluciones



@onsoluciones



Para ello proponemos un modelo de gestión que permita disponer de los procesos que tienen lugar en el “**ciclo de vida del empleado**”:

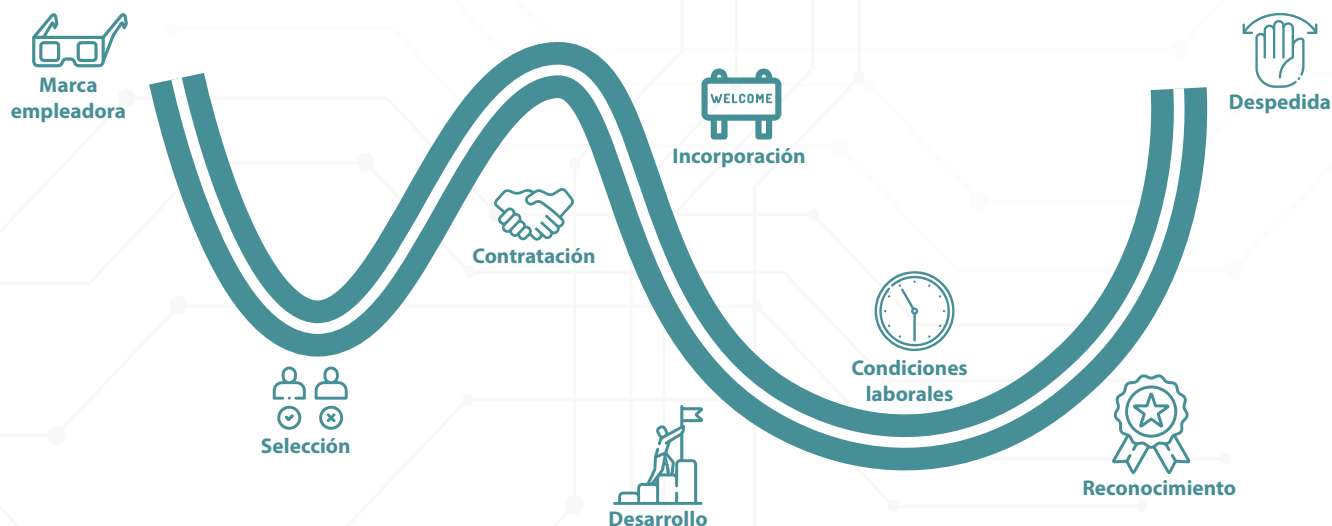
- **Marca empleadora.** Revisión de la imagen que mostramos a nuestros potenciales candidatos en los procesos de búsqueda de talento.
- **Selección** de los profesionales adecuados a cada una de las posiciones de la organización. Definimos los puestos y sus competencias, en las áreas de operación (agentes) y en las de soporte (técnicos de calidad, formación, workforce, procesos o sistemas) y apoyamos en la búsqueda y reclutamiento.
- **Formación** inicial para garantizar el proceso de incorporación y de reciclaje continuo para desarrollar el talento. La Formación debe contemplar tanto las habilidades específicas sobre productos, servicios y herramientas de soporte, como las de habilidades personales de comunicación, comerciales o de resolución de conflictos entre otras.
- **Retribución** justa y adecuada a la posición y a los objetivos de la organización. Con un equilibrio entre la parte fija y variable, que estimule el elevado desempeño a través de incentivos o comisiones que favorezcan la consecución de los objetivos de negocio y, sobre todo, la satisfacción de los clientes y empleados.
- **Reconocimiento**, estableciendo los criterios y las acciones para dar a conocer los éxitos individuales y colectivos de los equipos. Participando en los eventos, premios y foros que faciliten la difusión de la excelencia alcanzada y aumenten el orgullo de pertenencia del equipo al centro de clientes.
- **Desarrollo del Talento**, impulsando la promoción interna y los planes de carrera, tanto en el centro, como hacia el resto de la organización, convirtiendo a éste en una cantera de profesionales preparados y motivados para la empresa.

## METODOLOGÍA PROPIA

Todos estos procesos, desde el punto de vista de la organización, deben estar definidos y adecuadamente gestionados, a través de figuras específicas en el propio centro y en coordinación con las áreas de Organización y Personas de las empresas.



Partiendo de la hipótesis de que **profesionales comprometidos** mejoran la experiencia de los clientes, el análisis de situación se aborda a través de la construcción de los “**Mapas de Viajes de los empleados**”, los MAVES, que representan la relación que los empleados del centro establecen con su empresa, incluso antes de su llegada y hasta que se pone fin a la misma.



Los mapas del viaje del empleado permiten abordar la relación desde la perspectiva de éste, como si de un cliente se tratara. El mapa identifica y representa gráficamente los **puntos de contacto** de cada una de las etapas, los puntos de dolor que desconectan al empleado de la empresa y las **experiencias memorables**, que generan fidelidad.

## MAPAS DE VIAJE DE LOS EMPLEADOS (MAVE)

A través de la importancia y el impacto emocional de estos puntos de contacto, obtenemos el diagnóstico organizacional que permite abordar planes de posicionamiento y comunicación internos para aumentar la satisfacción y la fidelidad de las personas. Es una herramienta imprescindible para medir e incrementar el salario emocional de los centros de clientes.