



Aldeas Infantiles SOS, es una organización no gubernamental a nivel internacional, que tiene una postura de tolerancia cero a la explotación sexual, el acoso sexual y el abuso sexual, el fraude y la corrupción, entre otros aspectos de protección y salvaguarda.

Brindando igualdad de oportunidades de empleo a todas las personas sin distinción de raza, color, religión, género, ascendencia, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil o clase social, cumpliendo con todas las leyes aplicables que rigen la no discriminación en el empleo.

Para lograr su importante misión, se encuentra en búsqueda de un/a:

## Líder de Equipo de Telemarketing

### Objetivo del cargo:

Coordinar y dar seguimiento directo al equipo de ejecutivos de telemarketing en la operación diaria del centro de llamadas, asegurando el cumplimiento de metas individuales y grupales, manteniendo los estándares de calidad en la atención al donante y brindando acompañamiento constante al equipo para fortalecer su desempeño, motivación y productividad, en apego a los lineamientos del área de Recaudación de Fondos.

### Principales responsabilidades:

- Coordinar la operación diaria del equipo de telemarketing, dando seguimiento directo a los ejecutivos durante las llamadas inbound y outbound para asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
- Monitorear el desempeño del equipo, revisando indicadores individuales y grupales, detectando áreas de mejora y reportando resultados al Supervisor de Telemarketing.
- Asegurar la calidad en la atención al donante, verificando que las interacciones cumplan con los estándares de servicio, uso de guiones y políticas institucionales.
- Brindar acompañamiento y retroalimentación continua al equipo, apoyando en la capacitación operativa, resolución de dudas y fortalecimiento del desempeño.
- Apoyar en el control administrativo y registro de información, verificando el correcto uso de CRM, actualización de bases de datos y reporte de resultados diarios de la operación.

**Localidad:** GAM, CDMX.

**Área:** Recaudación de Fondos

**Modalidad de trabajo:** Presencial.

## Conocimientos

- Conocimiento en operación de call center inbound y outbound.
- Manejo de indicadores de desempeño (KPIs) de telemarketing y ventas telefónicas.
- Conocimiento en atención al cliente y servicio al donante.
- Uso de sistemas CRM y registro de información en bases de datos.
- Manejo de herramientas de telefonía (AVAYA u otros sistemas de call center).
- Conocimiento básico en estrategias de ventas, cobranza o recaudación de fondos.
- Conocimiento en monitoreo de calidad de llamadas y uso de guiones.
- Manejo básico de Excel, reportes y control de resultados.
- Conocimiento de trabajo en equipo y coordinación de personal operativo.
- Conocimiento de políticas de confidencialidad y manejo de información.

## Requisitos

- **Educación:** Licenciatura en administración, mercadotecnia, comunicación, relaciones comerciales o afín, con título y/o cédula profesional.
- **Experiencia:** Mínima de 2 años en call center, telemarketing, ventas telefónicas o atención al cliente.
  - Experiencia coordinando, apoyando o dando seguimiento a equipos de trabajo (deseable como líder, back office, monitor de calidad o puesto similar).
  - Experiencia en cumplimiento de metas, manejo de indicadores y seguimiento de resultados.
  - Deseable experiencia en recaudación de fondos, ventas, cobranza o campañas

## Compensaciones

- Contratación directa con la organización bajo esquema nominal.
- Prestaciones superiores a la ley.
- Crecimiento profesional y desarrollo humano.

## Competencias Laborales

- Liderazgo.
- Inteligencia emocional
- Comunicación asertiva.
- Trabajo en equipo
- Actitud de servicio.
- Empatía.

### Aviso:

*Este puesto implica trabajar con una Organización No Gubernamental (ONG) internacional comprometida con las niñas y niños y los derechos humanos y está sujeto a estrictos controles y seguridad en el proceso de selección. La persona candidata seleccionada deberá participar en diferentes filtros que incluirán la revisión de procesos penales y de referencias laborales y personales para ayudar a verificar su idoneidad para trabajar para Aldeas Infantiles SOS. En el proceso de selección se explorará la motivación y la actitud de la persona candidata ante la cuestión de la salvaguarda, además de su capacidad para desempeñar las funciones del puesto.*

Atentamente

Aldeas Infantiles SOS

Recursos Humanos & DD



**Ningún  
niño y niña**  
nace para crecer solo

