

EMPLOYEE ENGAGEMENT

EL NUEVO JOURNEY MAP DE LA
EXPERIENCIA DE LOS COLABORADORES.



Por Valeria Pérez.
@ValePrzs



CX DAY

El lenguaje
genera
realidades.



Reclutamiento:

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos usados en el proceso de convocatoria de personas aptas para un determinado tipo de actividad.



Agente:

Palabra derivada del latín “agentis” que puede traducirse como “el que lleva la acción”. Es la suma del verbo “agere”, que significa “actuar”, y el sufijo “-nte”, que se usa para indicar al responsable de la acción, y refiere a aquello o aquél que tiene la capacidad de producir alguna cosa o de actuar.



Operador:

La palabra operador viene del latín “operator” que significa “el que obra.”



Monitoreo:

La palabra monitorear tiene el significado de vigilar.

Efecto Big Brother



Calidad:

Calidad viene del latín “cualitas,” palabra que indica “cualidad o el modo de ser”.

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
DESPRENDIDAS DEL NEGOCIO

Foco en el error

¿Y si cambiamos?



El supervisor...

¿Supervé?

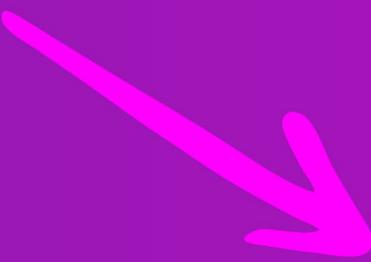
Qué tal si...

**Agente
Operador**



**Analista
Especialista**

Reclutamiento



Marketing de atracción

Capacitación



Laboratorio de aprendizaje





Calidad



Experiencia de personas

Experiencia de producto

Experiencia de cliente

Experiencia de colaborador

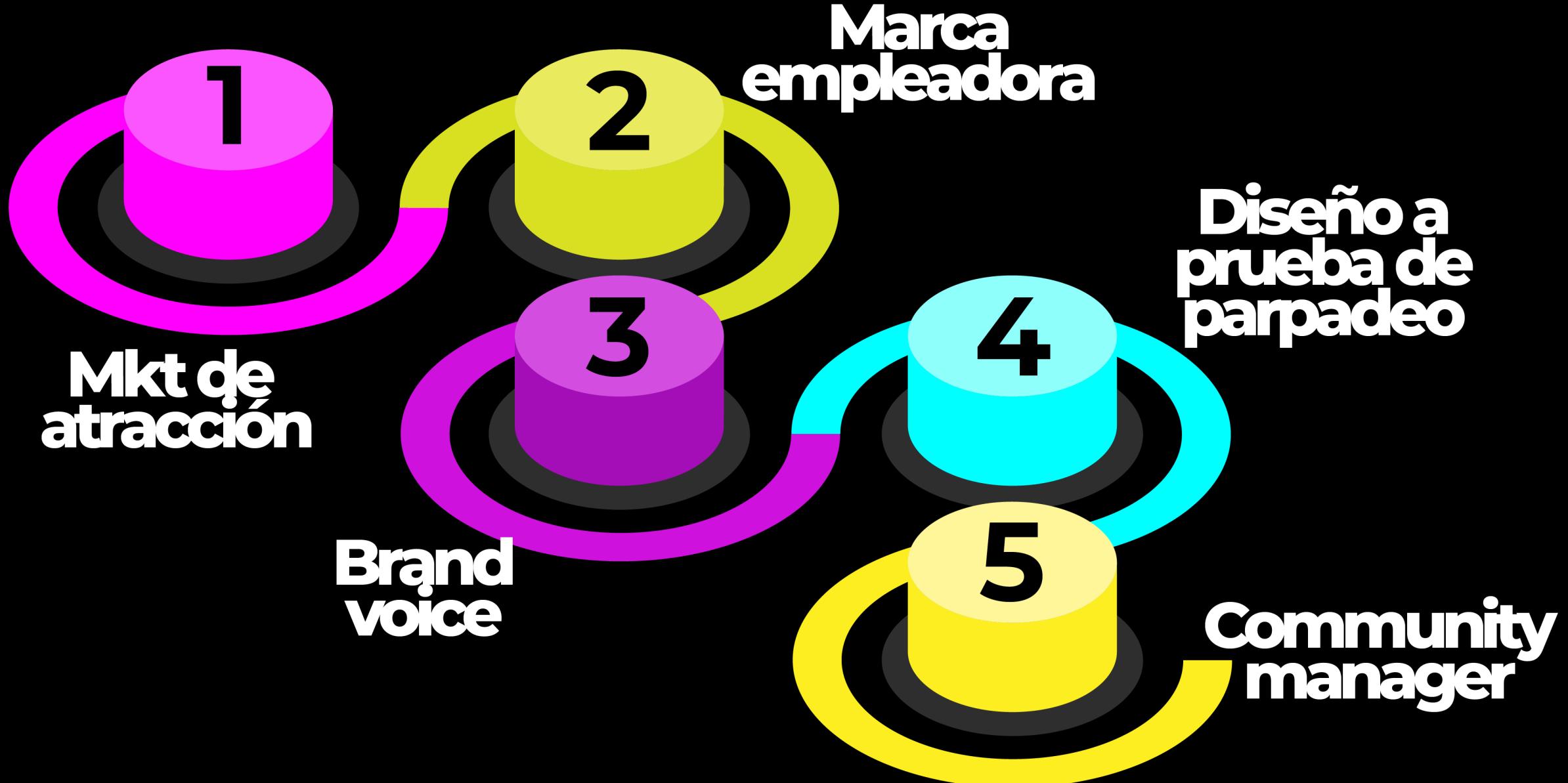
Supervisor



Enlace



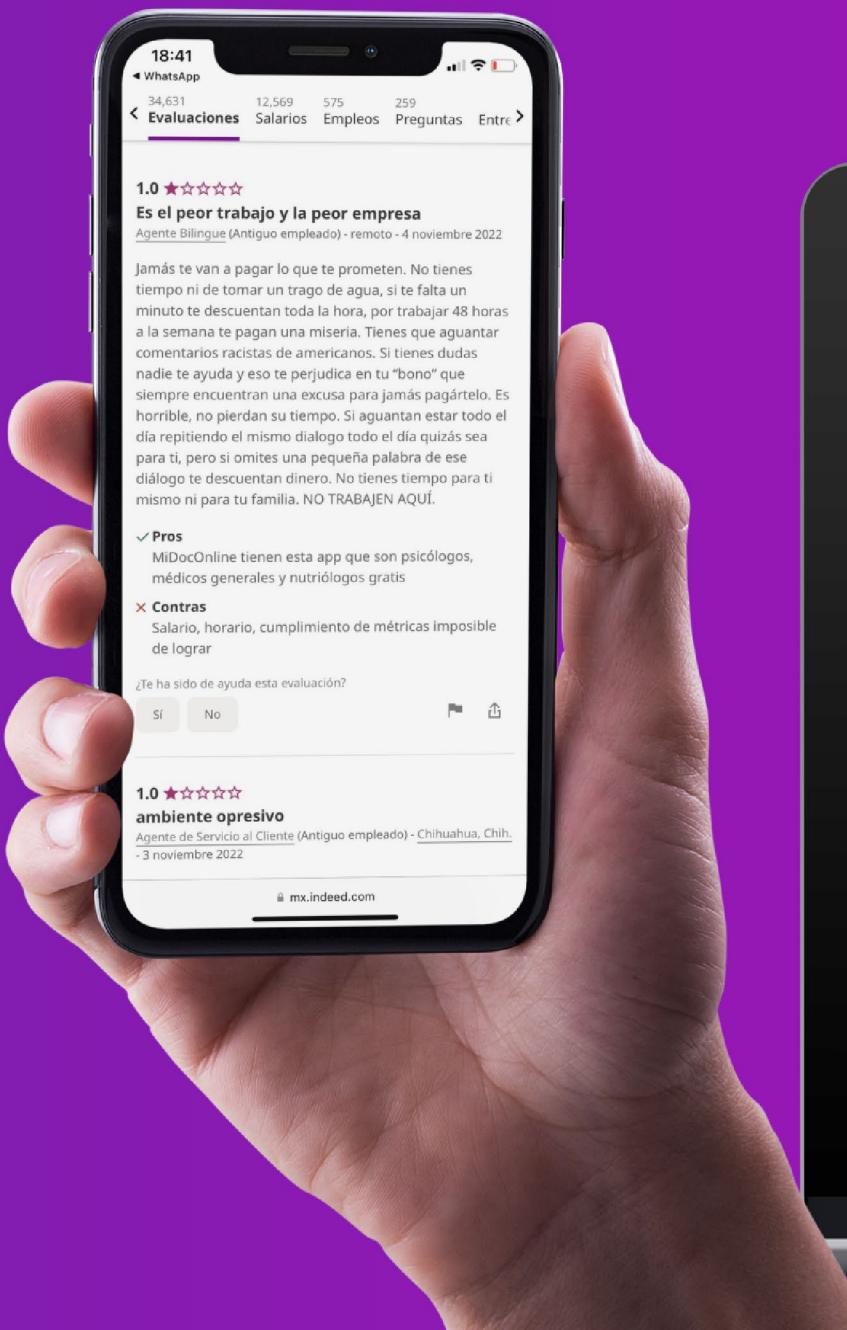
Journey Map





Marca Empleadora

Reseñas



18:41 WhatsApp 34,631 Salarios 575 Empleos 259 Preguntas Entre >

Acerca de Únete al equipo 34,631 **Evaluaciones** 12,569 Salarios 575 Empleos 259 Preguntas Entrevistas

1.0 **Es el peor trabajo y la peor empresa**

Agente Bilingüe (Antiguo empleado) - remoto - 4 noviembre 2022

Jamás te van a pagar lo que te prometen. No tienes tiempo ni de tomar un trago de agua, si te falta un minuto te descuentan toda la hora, por trabajar 48 horas a la semana te pagan una miseria. Tienes que aguantar comentarios racistas de americanos. Si tienes dudas nadie te ayuda y eso te perjudica en tu "bono" que siempre encuentran una excusa para jamás pagártelo. Es horrible, no pierdan su tiempo. Si aguantan estar todo el día repitiendo el mismo dialogo todo el día quizás sea para ti, pero si omites una pequeña palabra de ese diálogo te descuentan dinero. No tienes tiempo para ti mismo ni para tu familia. NO TRABAJEN AQUÍ.

✓ **Pros**
MiDocOnline tienen esta app que son psicólogos, médicos generales y nutriólogos gratis

✗ **Contras**
Salario, horario, cumplimiento de métricas imposible de lograr

¿Te ha sido de ayuda esta evaluación?

Sí No

Denunciar Compartir

MacBook

alorica Alorica 2.9 ★

Telvista Telvista 3.7 ★

TTEC TTEC 3.4 ★

Beliveo México Beliveo SA de CV 3.9 ★

Human Quality Human Quali 3.5 ★

Starbucks Starbucks 3.9 ★

Atento Atento 3.9 ★

AT&T AT&T 3.7 ★

Call Center de México Call Center de México 3.9 ★

Las personas **NO** son recursos



SON HUMANOS

Brand Voice
Brand Identity
Brand Engagement

ENGAGEMENT

Antes

Durante

Después





Mkt de Atracción

Social Media

CONTENIDO
PRUEBA DE +ARTE+Diseño
250 MMS + PARPADEO
+community

Contenido

Copy in +
Copy out



OFERTA

El trabajo es
mucho más que
trabajo.

Para ti ¿Qué es el trabajo?

Posicionar a nuestra industria como
la industria del **APRENDIZAJE**, aquella
por la que **CUALQUIER** estudiante de
CUALQUIER profesión debería pasar
para aprender de:

Trabajo en equipo

Orientación a resultados

Gestión de tiempo

Empatía

Comunicación interpersonal

Tolerancia a la frustración

Aceptación de críticas

Liderazgo



Nuevas prestaciones educativas por trimestre:

Certifícate en:...

Comunicación interpersonal

Comunicación corporativa

Community manager

Diseño

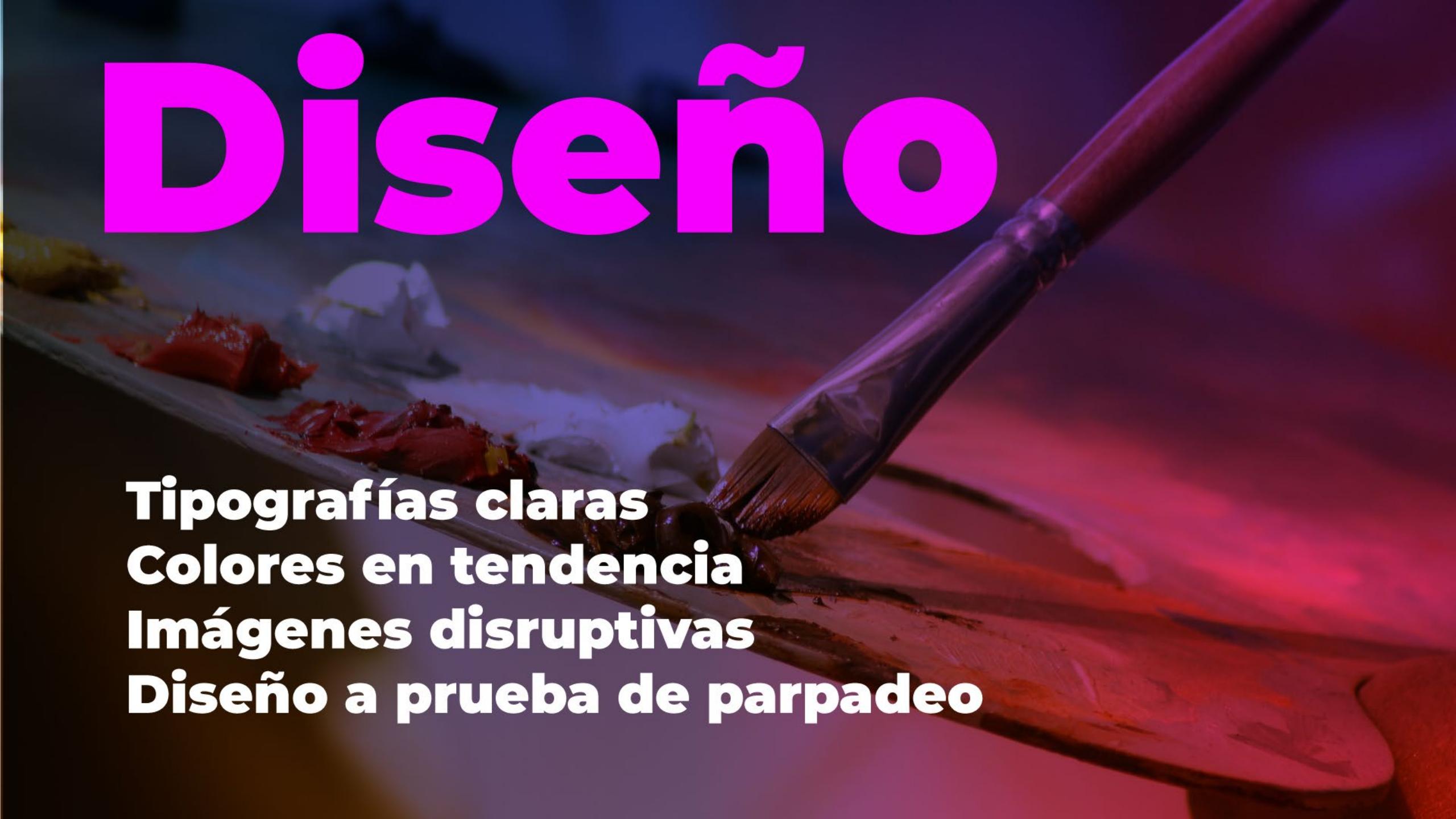
Ánalysis de datos

Programación

Diseños a prueba de parpadeo



Diseño



Tipografías claras

Colores en tendencia

Imágenes disruptivas

Diseño a prueba de parpadeo



Community manager

Community

A blurred background image of a person's hands typing on a laptop keyboard, suggesting digital communication or social media management.

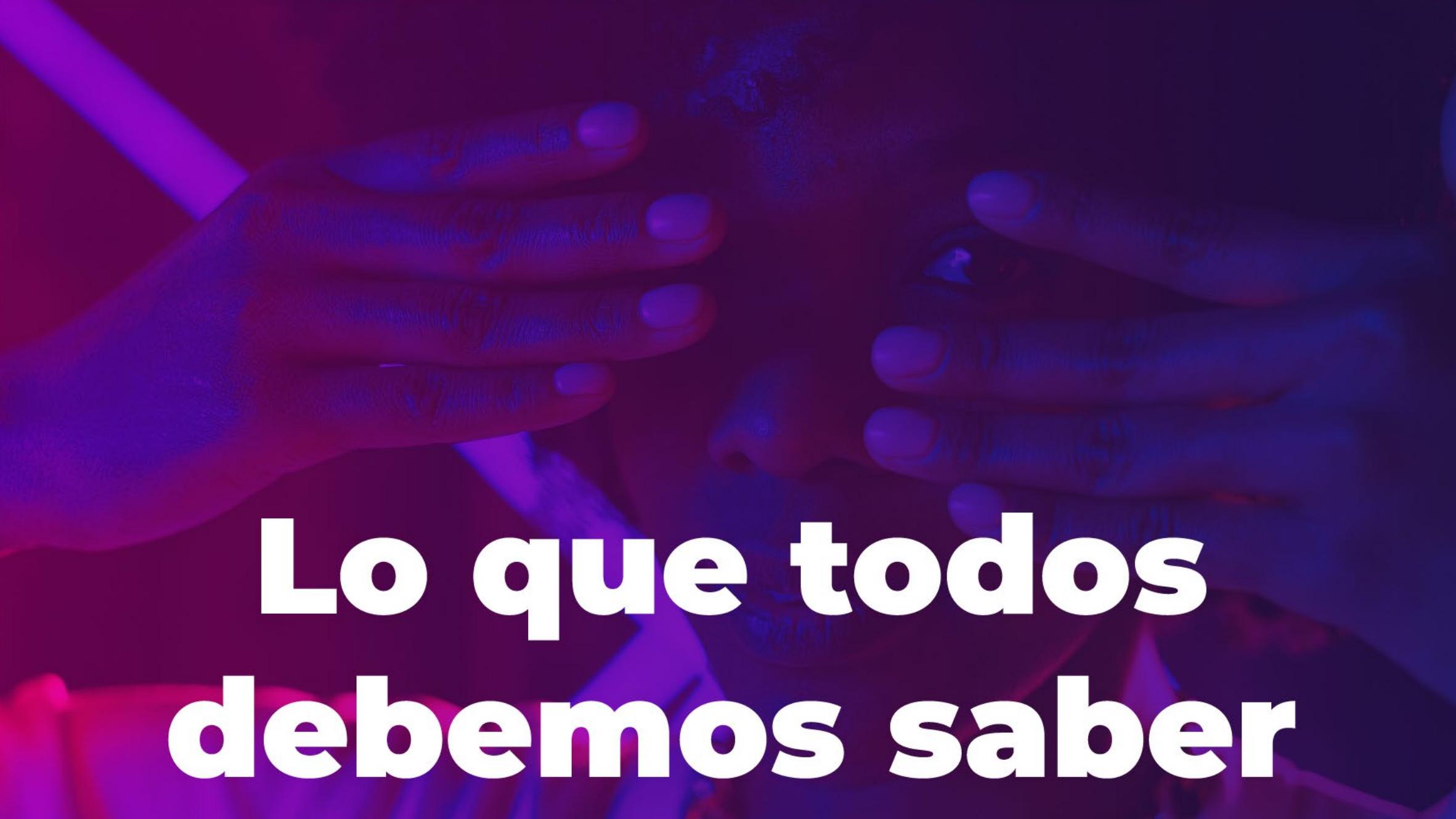
Estructura de mensajes

Datos específicos y/o links de apoyo

Uso de emojis

Apoyo a la gestión de la imagen de marca

Parallelos:



**Lo que todos
debemos saber**

Salud física

1

Nódulos cuerdas vocales

invitaciones a beber agua a temperatura ambiente.

Disfunciones
auditivas

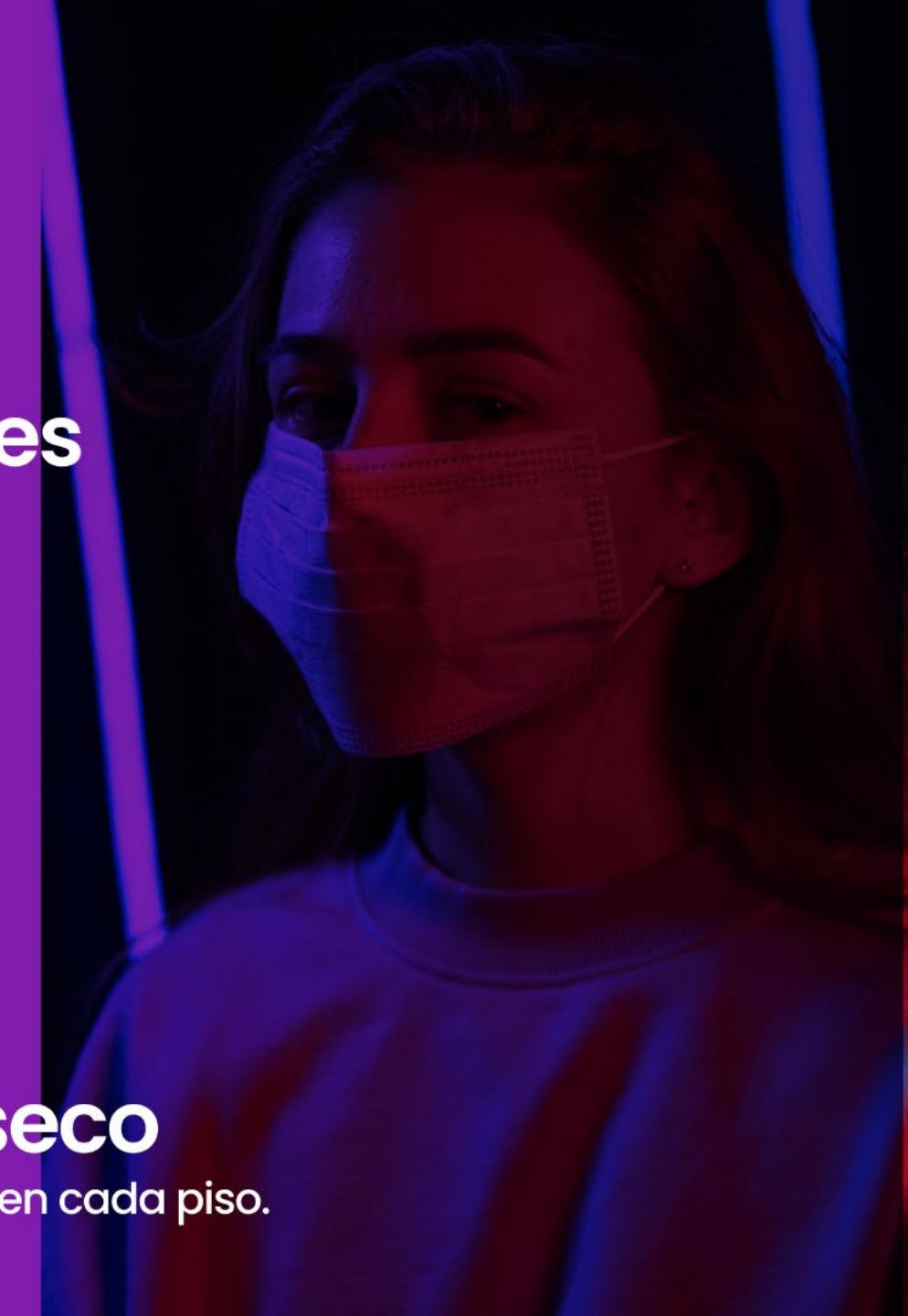
2

Pop up de recordación para el cambio de
diadema de oído y no subir demasiado el
volumen de las conversaciones.

3

Síndrome de ojo seco

Puntos de observación a distancia en cada piso.



90°

espalda-piernas
brazo y antebrazo
muslo- pantorrilla

Ergonomía-eutonía

La regla de los 90°



TEMPERATURA ADECUADA

22+/-2

Grados Celsius

DE ACUERDO A ZONA GEOGRÁFICA

Condiciones de Iluminación en los centros de Trabajo

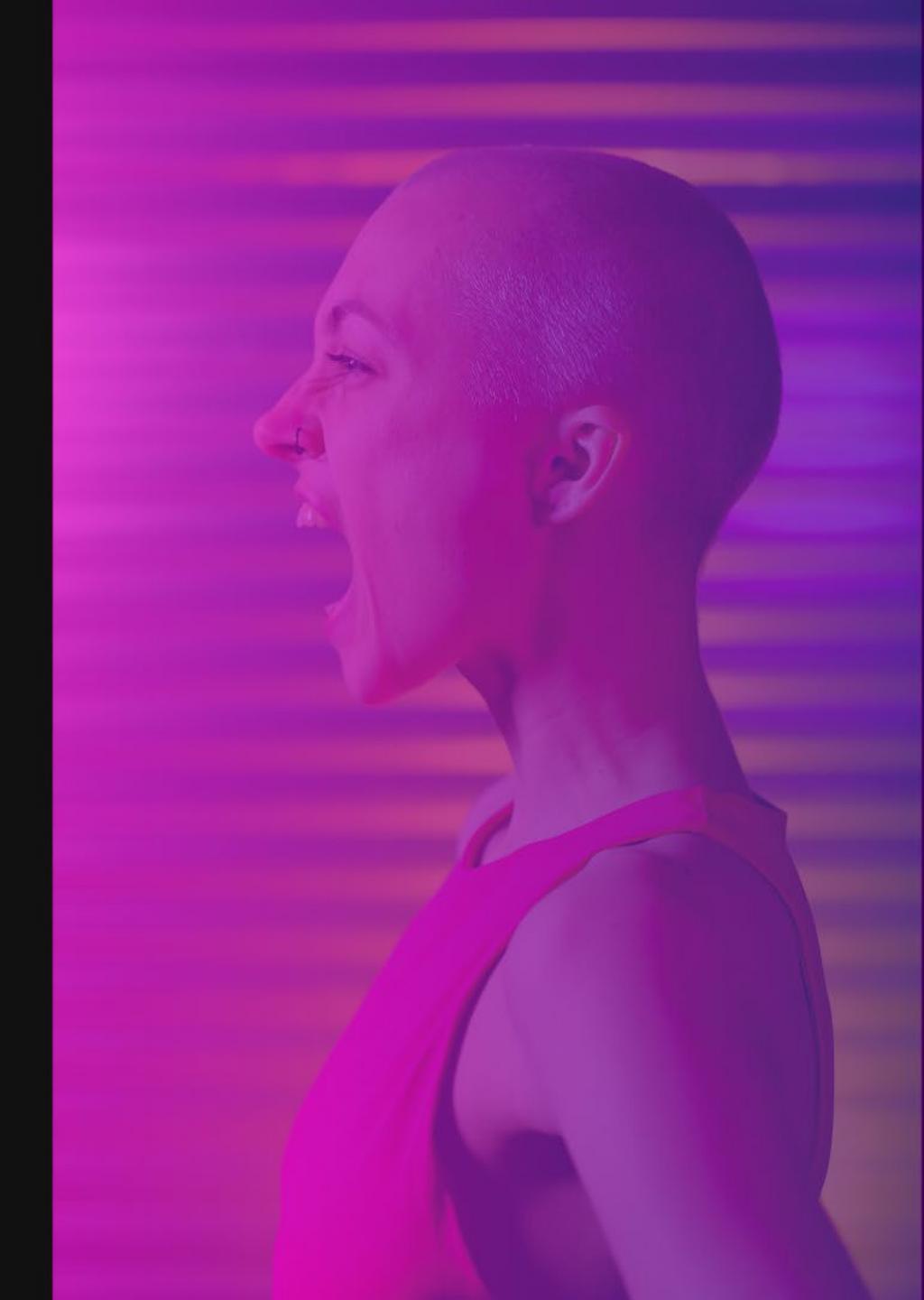
NOM-025-STPS-2008 establece
una intensidad lumínica de entre

500 y 700 LUX

LUX: Unidad de iluminación del sistema internacional, que equivale a la iluminancia de una superficie que recibe un flujo luminoso de 1 lumen por metro cuadrado

stress

tareas repetitivas



upskilling reskilling

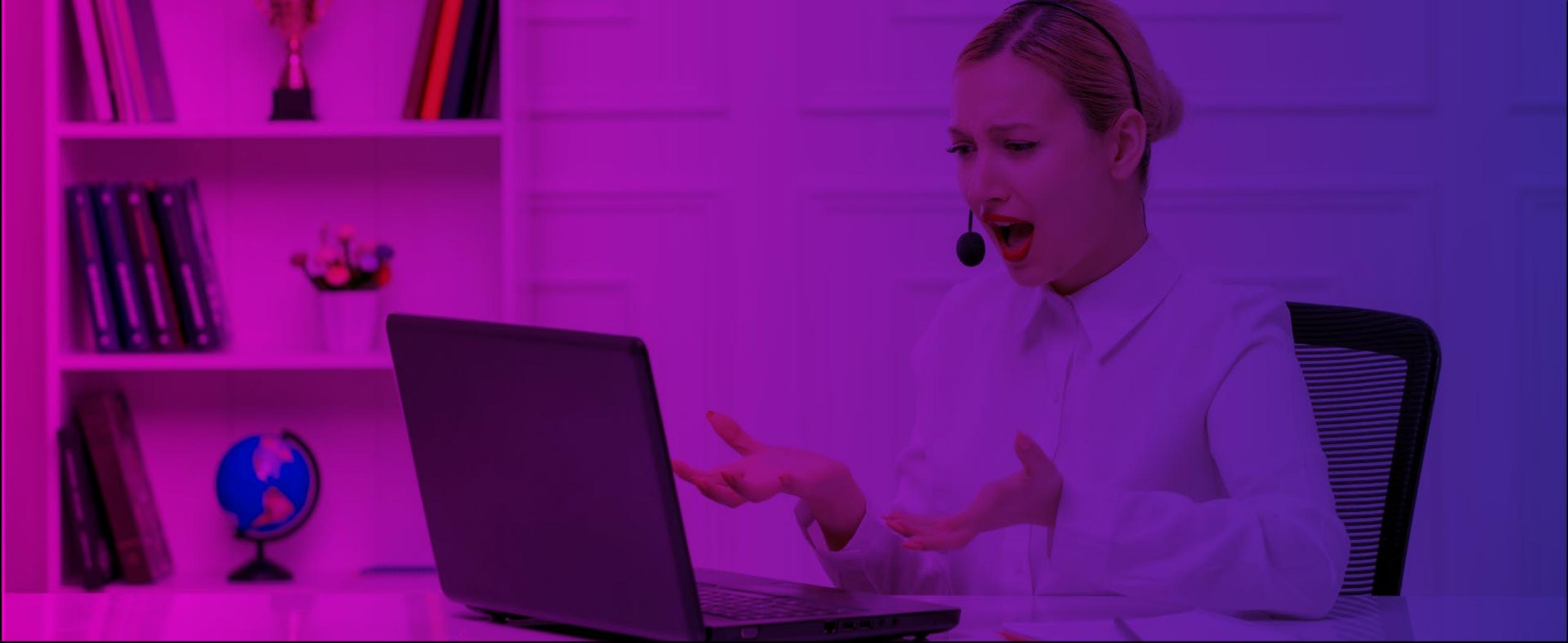




analista **maestro**
actividades de formación
aprendizaje **experimental**
acciones de calibración
analistas de **programas**



palabras
analista de atracción
entrevistas
aportar ideas para atraer **talento**
Anfitriones de **open house**
charlas abiertas



**Industrias del servicio invisibilizados,
muchas veces agredidos.**

**Empatía
de ida y vuelta.**

Educación al cliente



QUE EL PRIVILEGIO
NO TE NUBLE
LA EMPATÍA