

Descripción y perfil de puesto: Promotor/Promotora de Telemarketing para dialogo directo	Clave: Revisión: Diciembre 15, 2022 Anexo 1 al Contrato de Trabajo
--	---



Promotor(a) de Telemarketing (medio tiempo)

I. Descripción del puesto

Identificación del puesto	Nombre del puesto:	Promotor(a) de Telemarketing
	Unidad de adscripción:	Recaudación de Fondos
	Lugar y horario de trabajo:	Mes de prueba 100% presencial en oficinas de Amnistía Internacional México. Al terminar el mes de prueba el esquema de trabajo será híbrido Número de horas: Promotor de telemarketing medio tiempo: 27 horas semanales Horario: Promotor de telemarketing: Lunes (11:00 a 16:00), martes (10:00 hrs. a 16:00 hrs). Miércoles (11:00 a 16:00), jueves (10:00 a 16:00) viernes (11:00 a 16:00) Disponibilidad para rotación de horarios y/o para trabajar en fines de semana cuando la operación lo requiera.

Estructura organizacional y entorno operativo	Jefe Inmediato:	Responsable de Telemarketing
	Relaciones transversales internas:	En primer grado: Coordinación de crecimiento digital y fidelización, Subdirección de Crecimiento y Recaudación de Fondos. En segundo grado: el resto de la Oficina Nacional.
	Relaciones transversales externas:	Público en General (sociedad civil).

Objetivo	Propósito principal:	Contribuir al crecimiento económico e institucional de Amnistía Internacional México mediante la conversión de leads a donantes recurrentes via telefónica.
----------	-----------------------------	---

Descripción y perfil de puesto: Promotor/Promotora de Telemarketing para dialogo directo	Clave: Revisión: Diciembre 15, 2022 Anexo 1 al Contrato de Trabajo
---	---



Funciones	• Llegar al cumplimiento de las metas que sean establecidas en el programa de Telemarketing • Alcanzar la meta semanal de conversión de leads por semana de acuerdo a los indicadores de desempeño. • Conectarse al CRM para llamadas en tiempo y forma. • Gestionar los leads y contactos de las campañas asignadas al programa de marcación • Correcto uso y manejo CRM (Sigella). • Apoyar en campañas de seguimiento de donantes. • Marcar de manera continua en los horarios establecidos por el área a los contactos telefónicos proporcionados en las bases de leads y contactos. • Establecer un diálogo telefónico de acuerdo a la estructura y script con el objetivo de atraer a nuevos donantes recurrentes. • Entablar diálogos telefónicos de acuerdo con las campañas y posicionamientos de la organización. • Mantenerse actualizada sobre los temas, casos y campañas de Amnistía Internacional. • Registrar una bitácora por cada llamada y/o lead gestionado en el layout (base de datos) y de acuerdo al proceso del área de Telemarketing. • Enviar diariamente el layout de los nuevo prospectos y donantes • Generar vía conekta el primer donativo de los prospectos. • Reportar de manera diaria avance de campañas. • Dar seguimiento a los leads que así lo requieran para garantizar donaciones recurrentes. • Capturar los datos de nuevos registros de acuerdo a la confidencialidad y procesos que la organización y como el área lo estipula. • Respalda con el audio de captación cada nuevo registro de donante o prospecto. • Incrementar el número de miembros en cantidad y calidad que la organización requiere. • Trabajar bajo objetivos y resultados semanales. • Mantener una actitud positiva en todo momento. • Asistir a las reuniones de junta de Staff • Asistir a las reuniones convocadas por el área y la organización. • Mantener un alto nivel de responsabilidad, disciplina y honestidad al realizar el trabajo. • Participar activamente en los planes de capacitación que se le otorguen. • Impulsar y desempeñar labores diversas en apoyo a la Coordinación de crecimiento digital y fidelización • Realizar actividades que encaminen a la atracción de donantes recurrentes bajo los indicadores de desempeño (KPI's) de la organización.
------------------	--

Esta descripción de puesto podrá ser modificada a lo largo del tiempo. Cualquier cambio deberá ser consultado y consensado entre Amnistía Internacional México y el colaborador

Descripción y perfil de puesto: Promotor/Promotora de Telemarketing para dialogo directo	Clave: Revisión: Diciembre 15, 2022 Anexo 1 al Contrato de Trabajo
---	---



II. Perfil requerido:

Formación y conocimientos requeridos	Nivel educativo:	Preparatoria terminada, Estudiante de Licenciatura o Licenciatura terminada deseable no excluyente
	Áreas de conocimiento específico:	• Conocimientos en Ventas y Promoción • Atención a clientes • Conocimientos de Relaciones Públicas deseable no excluyente • Conocimientos de Marketing deseable no excluyente • Conocimientos de telemarketing/Call center
	Idiomas:	• Inglés deseable (No necesario)
Experiencia requerida	Experiencia profesional requerida	• Experiencia en programas de recaudación de fondos deseable • Trabajo en otras organizaciones de la sociedad civil. Deseable no excluyente • Experiencia en Venta Directa y/o Atención a Clientes. • Experiencia en telemarketing y/o Callcenter • Manejo de Excel • Manejo de correo y herramientas de Google.
Capacidades requeridas	Competencias y aptitudes	• Alta capacidad para entablar buenas relaciones interpersonales. • Alta capacidad para trabajar por resultados y bajo presión. • Trabajo en equipo • Alto nivel de creatividad e innovación • Capacidad para dialogar al teléfono • Alto nivel de tolerancia a la frustración • Disciplina. • Actitud de servicio. • Confidencialidad y manejo adecuado de datos. • Alineación con los valores de Amnistía Internacional y sus temas prioritarios de acción, así como fuerte compromiso ético con las luchas por la dignidad de personas y sectores sociales más excluidos y discriminados.

Descripción y perfil de puesto: Promotor/Promotora de Telemarketing para dialogo directo	Clave: Revisión: Diciembre 15, 2022 Anexo 1 al Contrato de Trabajo
---	---



		• Capacidad para solucionar problemas complejos.
--	--	--

Otros	Disponibilidad para viajar:	No.
--------------	------------------------------------	-----

III. Condiciones económicas del puesto de trabajo:

Condiciones económicas	Tipo de contrato:	Indeterminado
	Nivel de tabulador	Nivel 2
	Salario Neto	\$7,682.00 pesos
	Prestaciones:	IMSS, aguinaldo doble al previsto en la ley y descansos convencionales. Cinco días económicos, seguro de gastos médicos mayores y vales de despensa. Bonos con base en resultados.

Declaración de Igualdad

La igualdad y la diversidad son la esencia de los valores de Amnistía Internacional. Se espera que los empleados trabajen de forma colectiva e individual para promover un enfoque constructivo y sensible ante la diversidad, en donde el trabajo de los otros sea valorado y respetado.

Conflicto de intereses

Cualquier actividad pública, afiliación o apoyo a algún grupo u organización, así como la asociación personal u otro factor que pueda suponer o generar un conflicto de intereses con los principios de Amnistía Internacional (en particular con la independencia e imparcialidad de la organización), plantear una preocupación en asuntos de seguridad o evitar que el candidato pueda llevar a cabo sus funciones, podrá suponer la descalificación del mismo al puesto de trabajo descrito.