

Descripción y perfil de puesto:
Promotor/Promotora de Telemarketing

Clave:
Revisión: Diciembre 12, 2024
Anexo 1 al Contrato de Trabajo



Promotor(a) de Telemarketing

Amnistía Internacional es una organización que trabaja para poner fin a los abusos contra los derechos humanos sin discriminación por etnia, religión o ideología política. En congruencia con nuestros valores, la oficina de Amnistía Internacional Sección Mexicana está comprometida con la promoción de la inclusión, diversidad, equidad e igualdad en todos sus procesos laborales. Ofrecemos igualdad de oportunidades de empleo para todas las personas, incluyendo miembros de la comunidad LGBTQ+, mujeres, personas con discapacidad y comunidades indígenas.

I. Descripción del puesto

Identificación del puesto	Nombre del puesto:	Promotor(a) de Telemarketing
	Unidad de adscripción:	Subdirección de Procuración de Fondos
	Lugar y horario de trabajo:	Mes de prueba 100% presencial en la oficina de Amnistía Internacional, Sección Mexicana. Posterior al mes de prueba: esquema híbrido. Horario: lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, con una hora de comida. Disponibilidad para rotación de horarios y ocasionalmente trabajar 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, Subdirección de Procuración de Fondos, Promotoras de Telemarketing. En segundo grado: 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 y reactivación de donantes a través de llamadas telefónicas, WhatsApp y correo electrónico.
----------	-----------------------------	---

Descripción y perfil de puesto:

Promotor/Promotora de Telemarketing

Clave:

Revisión: Diciembre 12, 2024
Anexo 1 al Contrato de Trabajo

AMNISTÍA
INTERNACIONAL



Funciones	<p>Operativas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con las metas establecidas según los indicadores de desempeño (KPI) de las diferentes campañas de Telemarketing.• Gestionar y dar seguimiento a los posibles donantes (leads) y contactos asignados en el programa de marcación.• Realizar llamadas telefónicas de manera continua y en los horarios establecidos, siguiendo la estructura del guion, para atraer nuevos donantes y reactivar a donantes anteriores.• Adaptar los diálogos telefónicos según las campañas y posicionamientos de la organización.• Registrar en una bitácora cada llamada y/o <i>lead</i> gestionado, siguiendo los procesos del área y las necesidades de la campaña.• Llenado de reporte cualitativo de las campañas activas.• Garantizar el cobro del primer donativo de las conversiones y reactivaciones.• Capturar los datos de nuevos donantes, asegurando la confidencialidad según las normas organizacionales.• Respaldar cada nuevo registro con el audio de captación. <p>Administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enviar diariamente el layout actualizado con nuevos prospectos y donantes.• Reportar el avance diario de las campañas a la Responsable de Telemarketing.• Participar en reuniones de staff y capacitaciones organizadas por el área y la organización. <p>Actitudinales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantener una actitud positiva, así como un alto nivel de responsabilidad, disciplina y honestidad.• Demostrar compromiso ético con los valores de Amnistía Internacional y sus luchas por la dignidad de personas, sectores y poblaciones excluidas y discriminadas.• Mostrar tolerancia a la frustración y creatividad para resolver problemas.
------------------	---

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/a.

II. Perfil requerido:

Formación y conocimientos requeridos	Nivel educativo:	Preparatoria terminada. Estudiante de Licenciatura o Licenciatura terminada. (Deseable, no excluyente)
	Áreas de conocimiento específico:	<ul style="list-style-type: none">• Ventas y Promoción.• Atención a clientes.

Descripción y perfil de puesto: Promotor/Promotora de Telemarketing	Clave: Revisión: Diciembre 12, 2024 Anexo 1 al Contrato de Trabajo
---	---



		<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Públicas (deseable, no excluyente). • Conocimientos sobre derechos humanos (deseable, no excluyente). • Experiencia en Telemarketing/Call center.
	Idiomas:	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés (deseable, no excluyente)

Experiencia requerida	Experiencia profesional requerida	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de procuración de fondos (deseable). • Experiencia en organizaciones de la sociedad civil (deseable). • Ventas directas y atención a clientes. • Manejo de herramientas tecnológicas como Salesforce, Excel y Microsoft Office.
------------------------------	--	--

Capacidades requeridas	Competencias y aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal efectiva. • Capacidad para trabajar bajo presión y por resultados. • Trabajo en equipo. • Tolerancia a la frustración. • Disciplina y actitud de servicio. • Manejo confidencial de datos. • Solución de problemas complejos. <p>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, sectores y poblaciones excluidas y discriminadas.</p>
-------------------------------	---------------------------------	---

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

III. Condiciones económicas del puesto de trabajo:

Condiciones económicas	Tipo de contrato:	Indeterminado
	Nivel de tabulador	Nivel 2
	Salario Bruto	\$ 15,114 pesos
	Prestaciones:	<ul style="list-style-type: none"> • IMSS. • Aguinaldo doble al previsto por ley. • Descansos convencionales. • Cinco días económicos al año. • Seguro de gastos médicos mayores.

<p>Descripción y perfil de puesto:</p> <p>Promotor/Promotora de Telemarketing</p>	<p>Clave:</p> <p>Revisión: Diciembre 12, 2024</p> <p>Anexo 1 al Contrato de Trabajo</p>
--	--



		<ul style="list-style-type: none"> • Vales de despensa. • Bonos por resultados.
--	--	---

IV. Procedimiento de reclutamiento:

Enviar los siguientes documentos al correo: recursos.humanos@amnistia.org.mx, antes del **jueves 23 de enero del 2025 a las 23:59:**

- CV.
- Carta de presentación y exposición de motivos.
- Dos referencias laborales (nombre y número telefónico del contacto).

Colocar en el asunto del correo “Vacante: Promotor/a de Telemarketing” Sólo se contactará a las personas que cumplan el perfil que buscamos.

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.