

Unitono gana dos premios en la II edición de “Un ejemplo a seguir” que Movistar otorga a los mejores operadores de Contact Center

- Las Operadoras de Unitono, Gema Garrido y Lourdes Perrino, así como sus Jefas de Ventas, Guadalupe Escobar y Susana Muñoz, premiadas en categorías de Atención al Cliente y Contención
- La Dirección de Autónomos de Telefónica España entrega los premios de la II Edición de “Un ejemplo a seguir”

MADRID. 24 de mayo de 2011/ La empresa Unitono Contact Center, de Avanza, ha sido distinguida con dos premios en la II Edición de “Un ejemplo a seguir”, que entrega la Dirección de Autónomos de Telefónica España, con el fin de reconocer el esfuerzo y la calidad de los operadores de los Centros de Atención al Cliente (CAC) que Movistar tiene repartidos en cinco países: España, Colombia, Perú, Marruecos y Argentina.

En el concurso han participado más de 35 candidatos, de las unidades de negocio Fijo y Móvil, en las categorías de Ventas, Atención y Contención. En esta II Edición, en la que se han analizado cerca de 12.000 llamadas, Unitono ha ganado dos de los tres premios a los que optaba, dentro de la unidad de negocio, Móvil.

Vicente Álvarez, Responsable de Operaciones en Unitono, señala que estos premios significan: “una motivación extra para el desempeño de nuestro trabajo y la confirmación de que vamos por el camino correcto después de ganar la anterior edición. Además hace que se realce aún más uno de los pilares básicos de los servicios ofrecidos por Unitono: la calidad”.

Gema Garrido, ganadora en la categoría de Atención, comenta que “este premio ha significado para mi una valoración y un reconocimiento a los años dedicados al servicio de atención al cliente de Movistar. Valoro de forma muy positiva esta experiencia, aunque con una incredulidad inicial y posteriores nervios. Una vez, he asimilado el ser la ganadora del concurso, es un orgullo haber sido la elegida ante tantos compañeros y llamadas presentadas. Me impresionó en el acto de entrega de premios la cercanía y trato por parte de los Responsables de Calidad y Directores Generales y el compromiso con nuestra empresa para que estemos a gusto dentro del entorno de trabajo e instalaciones. Agradezco a todos mis compañeros, coordinadores, formadores y superiores las felicitaciones recibidas al ser la galardonada y a Unitono por hacerme sentir valorada en un inmejorable entorno laboral”.

Para **Lourdes Perrino**, ganadora en la categoría de Contención, “recibir el premio me ha aportado una gratificación al esfuerzo realizado en el trabajo y una gran satisfacción personal. Me ha ayudado a

concienciarme de lo que significa mi trabajo y de los objetivos que tiene la empresa. Agradezco el logro del Premio a mis compañeros, a mi jefa de ventas y a mi supervisora el apoyo y la colaboración”.

El proceso para la selección de las candidaturas lo inician los propios Coordinadores, que deben seleccionar la llamada del miembro de su equipo que desde su punto de vista, ofrezca la mejor calidad. A partir de ahí, cada centro elige un representante por cada modo de atención de entre estos candidatos.

Durante la I Edición de los premios “Un ejemplo a seguir”, de las ocho categorías, Unitono fue distinguida con cuatro de ellos, entre ellos el Premio “A la mejor llamada”.

Avanza fue fundada en 2003 y en la actualidad continúa su expansión internacional, contribuyendo al progreso económico y social en los nueve países en los que ya está presente. La compañía cuenta con tres líneas de negocio: Avanza Externalización de Servicios; Unitono Contact Center, e Instituto Avanza de Formación y Desarrollo, que dan respuesta a las diferentes necesidades empresariales.