

**Adecco**  
Contact Center

# Guía Salarial 2021

Sector:  
Contact Center



# Adecco

## Contact Center

Desde el inicio de la pandemia, las compañías cuya actividad se centra en la emisión y recepción de llamadas, chats o mensajes se han convertido en un pilar básico para el área de atención al cliente en las empresas. Gracias a ellos se ha podido garantizar el funcionamiento de servicios esenciales para los ciudadanos como las emergencias, la sanidad, la banca, el suministro energético o el comercio electrónico a pesar de las limitaciones de movilidad.

La multicanalidad ha sido la tónica dominante durante estos meses. La mayoría de las compañías del sector ya ofrecen la posibilidad de prestar estos servicios de forma simultánea por teléfono, mail, chat, app o web, haciendo más fácil la comunicación con los usuarios. Esta evolución tecnológica experimentada por el sector en los últimos años y una mayor especialización en su gestión han hecho posible su comportamiento positivo durante lo más duro de la pandemia.

Según un estudio realizado por la Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes, del total de empleados en el sector en nuestro país (más de 91.000 personas), un 84% trabaja como teleoperador, teleoperador especialista o gestor telefónico, mientras que 6% es coordinado y un 1,6% supervisor. Otro dato significativo que se recoge en este estudio es que el personal formador ha crecido un 76%, lo que viene a corroborar la tendencia hacia una mayor cualificación de los perfiles del sector. Principalmente en habilidades, idiomas, nuevas tecnologías y programas específicos de campañas y productos.

A pesar del esfuerzo que están poniendo las empresas en contar con equipos mejor formados, Atención al cliente ocupa la posición número cuatro entre las áreas que tienen más problemas para reclutar profesionales, por detrás de tecnología, comercial y ventas, ingeniería y producción. Los sectores con una mayor demanda de servicios de contact center siguen siendo telecomunicaciones, seguros, banca y servicios financieros, aunque también se ha registrado un importante crecimiento durante el último año en el sector sanitario y en otros ámbitos como el área inmobiliaria y de inversión. Esto ha hecho que el perfil de Teleoperador/a y el de Técnico/a de Atención al Cliente se mantengan en el TOP 20 de profesionales más demandados en 2020.

Entre los perfiles que más han visto aumentar su salario en el último año se encuentran el Responsable de Contact Center, por el crecimiento en la demanda de este perfil para entidades financieras, empresas de estudios de mercado y empresas de telemarketing, y el de Customer Service Representative, muy requerido para fidelizar a los clientes.

# Previsiones Post-Covid en el Sector Contact Center

El área de Contact Center se encuentra en un momento de importante crecimiento. Las empresas son cada vez más conscientes de que facilitar una buena experiencia de cliente es fundamental para incrementar las ventas y la fidelización de sus consumidores o usuarios.

El teléfono continúa siendo el canal más utilizado, con un peso del 80%, seguido a mucha distancia por el e-mail, que representa el 10%. Se observa un importante crecimiento del chat o chatbot, que casi duplica su cifra respecto a los niveles que tenía antes de la pandemia. Redes sociales y WhatsApp son canales que todavía siguen siendo minoritarios, apenas suponen el 1,3%.

En cuanto a los servicios ofrecidos, se espera que la atención al cliente siga siendo el servicio más demandado, teniendo en cuenta que la experiencia de cliente es el factor más importante con el que las marcas quieren diferenciarse y crecer en los próximos años. El segundo lugar lo ocupan las ventas y detrás se situarían, ya a una gran distancia, otros servicios como soporte técnico, back office o recobro.

## EL PERFIL MÁS DEMANDADO DE CONTACT CENTER\*

**Teleoperador/a**

24 % de las ofertas

## EL PERFIL MEJOR PAGADO DE CONTACT CENTER\*

**Responsable de Contact Center**

Retribución media: 28.777 euros

\* posiciones hasta 30K

A continuación, analizamos en detalle algunos de los perfiles más destacados en el sector de Contact Center durante el último año:



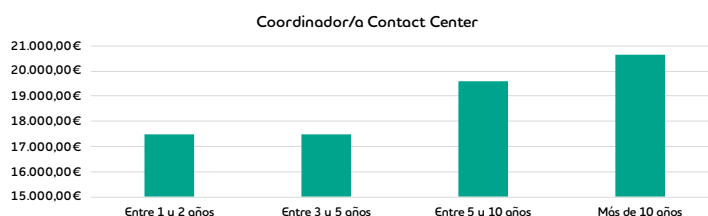
# Coordinador/a de Contact Center

El Coordinador/a de Contact Center se encarga de organizar, asesorar y guiar al personal que forma parte del centro de trabajo. Entre sus principales funciones destacan el control de los horarios y del absentismo de los diferentes agentes y el equilibrio en la carga de trabajo. También se encarga de elaborar informes de la evolución de las campañas y del análisis de KPIs, es decir, de los indicadores de desempeño. Estos profesionales se encargan de gestionar el equipo de operadores, realizar el seguimiento de indicadores de rendimiento y de calidad, así como de coordinar las vacaciones y turnos de los operadores. También llevan a cabo otras

funciones como mantener el contacto directo con el área comercial de la compañía, reportar de manera constante a Dirección o planificar la formación de los operadores.

El 35% de las empresas que buscan candidatos para cubrir este perfil solicitan que hayan realizado un ciclo formativo de Grado Superior, principalmente en la familia de Comercio y Marketing. El 26% de estas entidades solicitan estudios de Bachillerato y el 15% de las compañías buscan profesionales con titulación universitaria, especialmente en grados de Comercio y Marketing.

La experiencia es un factor determinante en el salario que recibe el/la Coordinador/a de Contact Center. Los profesionales que cuentan con menos de cinco años de experiencia suelen cobrar un sueldo anual en torno a los 17.500 euros. Mientras que para aquellos que cuentan con entre cinco y 10 años en el sector ya asciende a 19.600 euros de media y alcanzan los 20.643 euros anuales si tienen más de diez años de experiencia.



| Coordinador/a de Contact Center | Entre 1 y 2 años | Entre 3 y 5 años | Entre 5 y 10 años | Más de 10 años |
|---------------------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|
|                                 | 17.473,68 €      | 17.500,00 €      | 19.600,00 €       | 20.643,55 €    |

Coordinador/a de Contact Center

Retrribución media 19.249,27€

### Distribución Geográfica

El 70% de las ofertas de empleo que van dirigidas a este perfil son publicadas en la Comunidad de Madrid. Un 13% de las ofertas que se publican son para compañías de la Comunidad de Cataluña, un 9% se ubican en la Comunidad Valenciana, un 7% en Andalucía y un 1% en Galicia.

A continuación, se muestran las bandas salariales que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se ha publicado oferta de empleo para Coordinador/a de Contact Center:

| Coordinador/a Contact Center                | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Andalucía                                   | 33%             | 0%              | 33%             | 33%             | 0%              |
| Cataluña / Catalunya                        | 0%              | 0%              | 100%            | 0%              | 0%              |
| Comunidad de Madrid                         | 23%             | 51%             | 20%             | 3%              | 3%              |
| Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana | 14%             | 71%             | 0%              | 14%             | 0%              |
| Galicia                                     | 100%            | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              |



# Costumer Service Representative

El Costumer Service Representative, también conocido como representante de servicio al cliente, se encarga de la coordinación de las llamadas telefónicas con los clientes resolviendo sus dudas, ayudándoles con sus quejas relacionadas con la empresa, brindando información sobre los productos y servicios de interés y recibiendo pedidos y gestionando devoluciones. Al ayudar en la promoción de los productos, el Costumer Service Representative a veces desempeña un papel fundamental en las ventas totales de la compañía.

Formación Profesional es la formación académica más demandada por las empresas para este perfil, un 45% de las ofertas requieren estos estudios. No obstante, cabe destacar que otro

42% de los profesionales solicitados necesitan haber realizado Bachillerato y un 11% de las ofertas totales solo piden tener la ESO. Dentro de la Formación Profesional, el 76% de las ofertas solicitan un ciclo formativo de Grado Medio y el otro 24%, Grado Superior, principalmente en Administración y Gestión.

Si el Costumer Service Representative lleva en su cargo menos de cinco años, su salario rondará en torno a los 17.000 euros anuales, aproximadamente. Si el profesional lleva entre cinco y diez años de trabajo en el sector, su salario medio se sitúa en torno a los 18.606 euros, y si supera los diez años puede llegar a percibir 21.264 euros de media.



| Costumer Service Representative | Menos de 1 año | Entre 1 y 2 años | Entre 3 y 5 años | Entre 5 y 10 años | Más de 10 años |
|---------------------------------|----------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|
|                                 | 13.000,00 €*   | 18.284,14 €      | 18.679,54 €      | 24.643,09 €       | 29.345,95 €    |

\* En este tramo de experiencia los contratos analizados son en su mayoría de jornada parcial



#### Customer Service Representative

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| <b>Retribución media</b> | <b>20.687,75€</b> |
|--------------------------|-------------------|

## Distribución Geográfica

En cuanto a la distribución porcentual de la demanda de profesionales Costumer Service Representative por comunidades, la Comunidad de Madrid es la más interesada en este perfil, con un abrumador 73% del total de la oferta de empleo publicada en el último año. Cataluña, con un 25%, es la otra región destacada.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publica oferta de empleo para Costumer Service Representative.

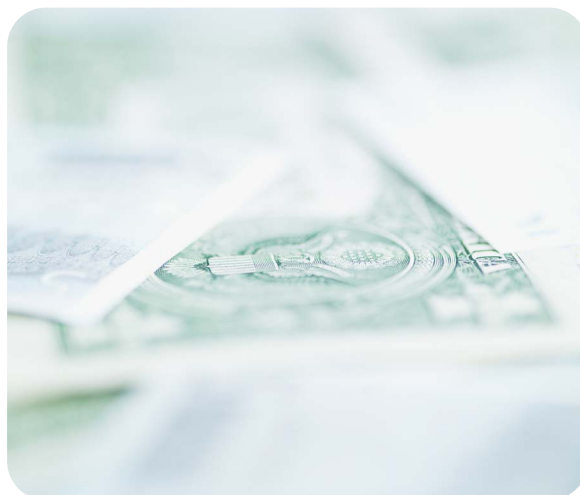
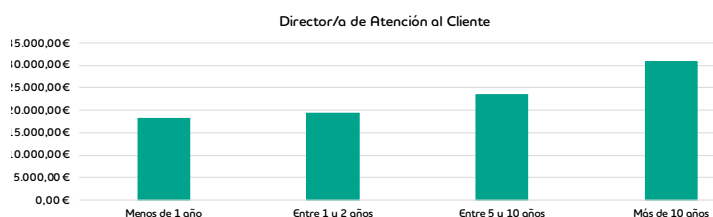
| Customer Service Representative             | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Andalucía                                   | 0%              | 0%              | 83%             | 17%             | 0%              |
| Cataluña / Catalunya                        | 21%             | 9%              | 54%             | 13%             | 2%              |
| Comunidad de Madrid                         | 3%              | 43%             | 42%             | 11%             | 0%              |
| Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana | 0%              | 0%              | 100%            | 0%              | 0%              |
| País Vasco / Euskadi                        | 0%              | 0%              | 0%              | 100%            | 0%              |

# Director/a de Atención al Cliente

El perfil de Director/a del servicio de Atención al Cliente se asegura de que las necesidades de los clientes se cumplan. También se encarga de que los compradores de los servicios o productos de la empresa sigan realizando nuevos pedidos. En ocasiones, deben supervisar un equipo de empleados del servicio de atención en una tienda, en un centro de llamadas o de contacto, o incluso en una oficina. Entre sus demás funciones destaca la previsión y anticipación de las necesidades del cliente, la preparación de planes para mejorar el servicio de atención al cliente y la planificación y gestión de los presupuestos. En ocasiones, este profesional se encarga de realizar informes y análisis de las consultas, quejas recibidas y los resultados, así como de recomendar mejoras en el sistema. Finalmente, una de las tareas fundamentales que debe llevar a cabo este profesional consiste en atender las sugerencias, preguntas o quejas que les comunican sus trabajadores.

El 41% de las empresas que solicitan candidatos para este perfil buscan a personas que tengan titulación universitaria, especialmente de Comercio y Marketing. El 17% buscan candidatos con Formación Profesional, preferentemente estudios de ciclo formativo De Grado Superior en Administración y Gestión.

Los años de experiencia laboral están relacionados directamente con los salarios que pueden llegar a cobrar estos profesionales. De esta manera, los Directores/as de Atención al Cliente con menos de un año de experiencia obtienen un salario medio en torno a los 18.350 euros. Mientras, los trabajadores con más de diez años de experiencia en el sector pueden llegar a cobrar hasta 30.937 euros.



| Director/a de Atención al Cliente | Menos de 1 año | Entre 1 y 2 años | Entre 5 y 10 años | Más de 10 años |
|-----------------------------------|----------------|------------------|-------------------|----------------|
|                                   | 18.350,00 €    | 19.500,00 €      | 23.666,67 €       | 30.937,50 €    |

Director/a de Atención al Cliente

Retribución media 24.958,33€



### Distribución Geográfica

La Comunidad de Madrid publica el 60% de las ofertas de empleo dirigidas a estos profesionales. En segundo lugar, se sitúa Cataluña, que genera el 32% de las ofertas para este perfil y, en tercer lugar, las ofertas restantes son publicadas por el País Vasco/Euskadi.

Estas son las franjas salariales para este perfil en las comunidades autónomas con mayor demanda.

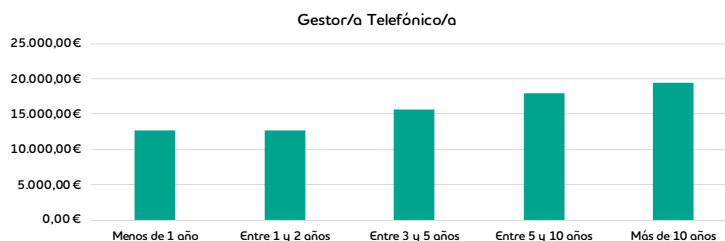
| Director/a de Atención al Cliente | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Cataluña / Catalunya              | 0%              | 33%             | 33%             | 0%              | 33%             |
| Comunidad de Madrid               | 13%             | 57%             | 0%              | 9%              | 22%             |
| País Vasco / Euskadi              | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              | 100%            |

# Gestor/a Telefónico/a

El Gestor/a Telefónico/a es responsable de la emisión de llamadas a clientes, la venta cruzada de aquellos servicios que el cliente no tiene contratados, el tratamiento administrativo del resultado de las llamadas, la generación de documentos tras cada llamada y el asesoramiento y la comercialización telefónica de los productos y servicios de una empresa determinada, tanto a clientes como a futuros clientes.

El 40% de las empresas que buscan gestores telefónicos piden candidatos con Bachillerato. Mientras, el 23% de las compañías requieren profesionales que hayan realizado ciclos formativos de FP de Grado Medio y Grado Superior, preferentemente en las familias de Administración y Gestión y Comercio y Marketing. Únicamente un 13% de las instituciones buscan a perfiles con titulación universitaria, especialmente dentro de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, donde los grados más demandados para este perfil son Administración de Empresas y Finanzas, Comercio y Marketing y Derecho.

La experiencia no es un factor determinante en el salario medio que perciben los gestores telefónicos. Los profesionales con menos de dos años de experiencia perciben un sueldo medio que ronda los 13.000 euros. Aquellos que han trabajado durante más de cinco años en esta actividad perciben un poco más, cerca de los 18.000 euros. Y los profesionales con más de diez años de experiencia pueden llegar a alcanzar un salario medio anual de 19.466 euros.



|                       | Menos de 1 año              | Entre 1 y 2 años            | Entre 3 y 5 años           | Entre 5 y 10 años          | Más de 10 años             |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Gestor/a Telefónico/a | 12.714,29 €*<br>12.714,29 € | 12.755,32 €*<br>12.755,32 € | 15.588,83 €<br>15.588,83 € | 18.000,00 €<br>18.000,00 € | 19.466,67 €<br>19.466,67 € |

\* En este tramo de experiencia los contratos analizados son en su mayoría de jornada parcial

Gestor/a Telefónico/a

Retribución media

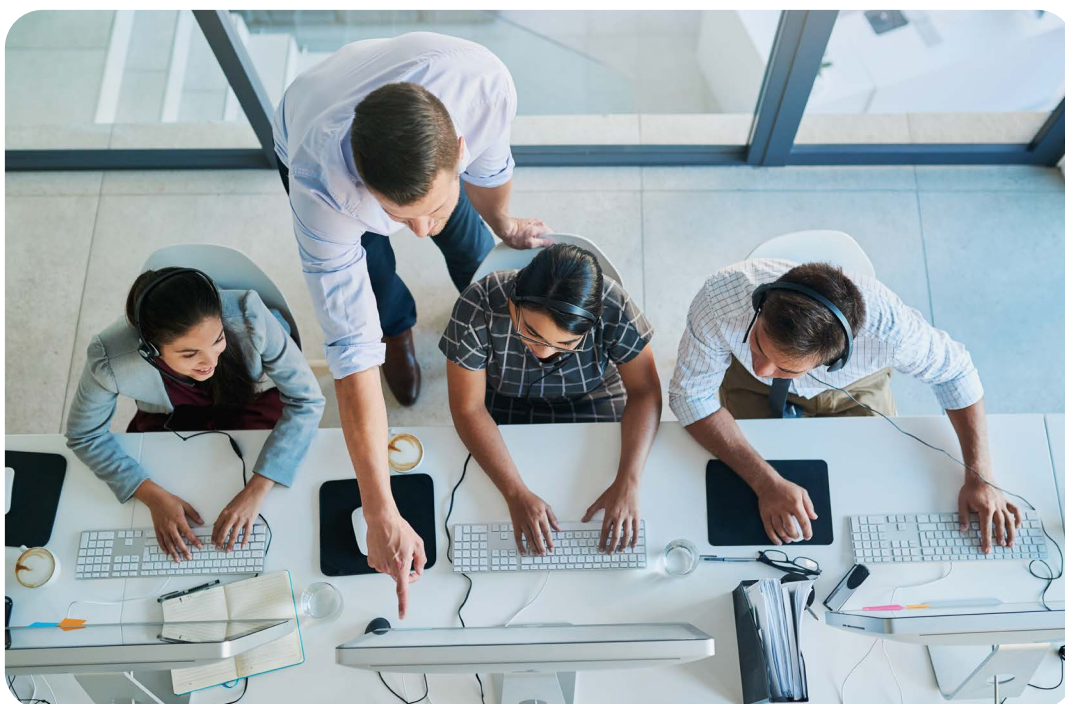
15.407,17€

### Distribución Geográfica

El 70% de las ofertas de empleo para estos profesionales se generan en la Comunidad de Madrid. La segunda comunidad que más ofertas de empleo publica para estos profesionales, es Cataluña (26%). Las demás ofertas se reparten entre las comunidades de Andalucía (1%), Aragón (1%), Comunidad Valenciana (1%) y Galicia (1%).

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publica oferta de empleo para Gestor/a Telefónico/a.

| Gestor/a Telefónico/a                       | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Andalucía                                   | 100%            | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              |
| Aragón                                      | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              | 100%            |
| Asturias                                    | 100%            | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              |
| Cataluña / Catalunya                        | 53%             | 31%             | 11%             | 6%              | 0%              |
| Comunidad de Madrid                         | 58%             | 32%             | 9%              | 1%              | 1%              |
| Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana | 0%              | 33%             | 67%             | 0%              | 0%              |
| País Vasco / Euskadi                        | 50%             | 0%              | 50%             | 0%              | 0%              |



# Responsable de Contact Center

El perfil de Responsable de Contact Center es el puesto mejor retribuido dentro de este sector. El salario medio que perciben estos profesionales se sitúa en 28.777 euros. Este profesional se encarga de liderar el funcionamiento global del centro, realizando la planificación estratégica y la ejecución de todas las operaciones. Generalmente, los Responsables de Contact Center con menos de dos años de experiencia se centran en la dirección operativa del centro. Los que tienen experiencia de entre dos y cinco años se convierten en responsables de la consecución de los objetivos del Contact Center. Finalmente, aquellos profesionales que cuentan con más de cinco años de experiencia también elaboran presupuestos, analizan la rentabilidad de las campañas, así como del centro, y llevan un control del presupuesto y de sus desviaciones.

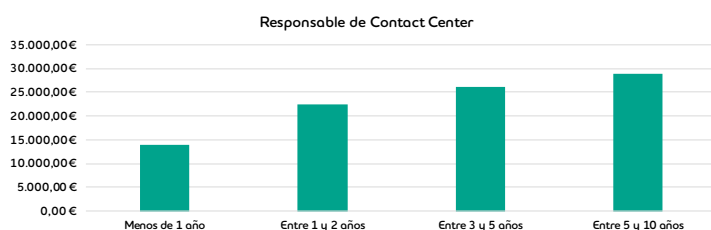
El 38% de las empresas que buscan contratar a Responsables de Contact Center, solicitan a perfiles con titulación universitaria. A pesar de

que la mayoría requieren candidatos con un grado universitario específico, entre los que sí piden una titulación específica la carrera que más solicitan es Comercio y Marketing. De la misma manera, el 35% de las compañías solicitan profesionales que hayan realizado un Ciclo Formativo de Grado Superior en Comercio y Marketing.

La experiencia es un factor fundamental en el salario medio que recibe el/la Responsable de Contact Center. El salario de entrada para profesionales sin experiencia suele rondar los 14.000 euros de media. La retribución comienza a subir en cuanto acumulan años de experiencia. Así, los profesionales con dos años de trabajo pueden llegar a cobrar más de 22.000 euros, si alcanzan los cinco años su sueldo medio sube hasta los 26.168 euros anuales y con más de diez años de experiencia, pueden llegar a alcanzar más de 30.000,00 euros de salario medio.



| Responsable de Contact Center | Menos de 1 año | Entre 1 y 2 años | Entre 3 y 5 años | Entre 5 y 10 años |
|-------------------------------|----------------|------------------|------------------|-------------------|
|                               | 14.000,00 €    | 22.500,00 €      | 26.168,00 €      | 29.000,00 €       |



Responsable de Contact Center

Retribución media 28.777,29€

### Distribución Geográfica

La Comunidad de Madrid publica el 63% de las ofertas de empleo para el Responsable de Contact Center. Cataluña, que ocupa el segundo lugar, genera el 26% de estas ofertas. A gran distancia se sitúan Andalucía, que ofrece un 6% de la oferta total, y la Comunidad Valenciana, con un 5%.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publica oferta de empleo para Responsable de Contact Center.

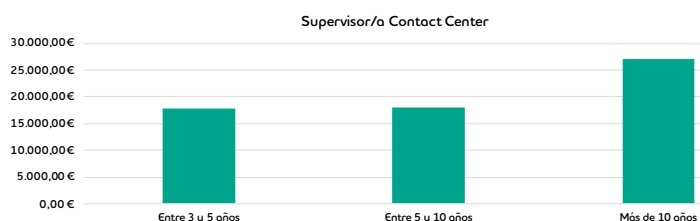
| Responsable de Contact Center               | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Andalucía                                   | 0%              | 0%              | 100%            | 0%              | 0%              |
| Cataluña / Catalunya                        | 0%              | 0%              | 60%             | 20%             | 20%             |
| Comunidad de Madrid                         | 12%             | 0%              | 0%              | 71%             | 18%             |
| Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana | 0%              | 0%              | 100%            | 0%              | 0%              |

# Supervisor/a de Contact Center

Este profesional se encarga de monitorizar en tiempo real todo lo que sucede en el centro, así como de interactuar a distancia con cada uno de los agentes, desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo. Su principal función es supervisar el correcto funcionamiento del Contact Center, mejorar la efectividad y el rendimiento de los agentes telefónicos y garantizar la calidad del servicio. También se encarga de realizar un seguimiento, supervisión y control exhaustivo de cada detalle de las llamadas y de realizar informes completos y detallados de todas las llamadas que se hayan recibido y emitido en el Contact Center. También se puede descargar y/o escuchar la grabación de las llamadas para recuperar cierta información o evaluar la calidad de las mismas.

El 60% de las empresas que solicitan este perfil buscan a profesionales que hayan realizado una Formación Profesional, preferentemente con ciclos formativos de Grado Superior y Medio en la familia de Administración y Gestión. Únicamente, el 10% de las entidades buscan a profesionales con titulación universitaria, sobre todo graduados en Comercio y Marketing, Relaciones Laborales, Matemáticas, Estadística e Ingeniería de Telecomunicaciones.

La experiencia es un factor determinante a la hora de determinar las franjas salariales en este perfil. Así, los supervisores con menos de cinco años de experiencia suelen cobrar en torno a los 17.750 euros de media. Mientras, los profesionales con más de diez años de experiencia pueden llegar a alcanzar los 27.091 euros de salario medio.



| Supervisor/a de Contact Center | Entre 3 y 5 años | Entre 5 y 10 años | Más de 10 años |
|--------------------------------|------------------|-------------------|----------------|
|                                | 17.750,00 €      | 18.000,00 €       | 27.091,00 €    |

## Supervisor/a de Contact Center

|                  |            |
|------------------|------------|
| Retracción media | 23.137,71€ |
|------------------|------------|



### Distribución Geográfica

La Comunidad de Madrid genera el 60% de las ofertas de empleo dirigidas a reclutar supervisores de Contact Center. Andalucía es la segunda comunidad que más ofertas de empleo genera para este perfil, con un 18% del total. Le siguen Cataluña, que reúne el 12% de las ofertas, Comunidad Valenciana, con el 9%, y País Vasco, con un 2%.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publica oferta de empleo para Supervisor/a de Contact Center.

| Supervisor/a Contact Center                 | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Andalucía                                   | 33%             | 33%             | 33%             | 0%              | 0%              |
| Cataluña / Catalunya                        | 0%              | 0%              | 50%             | 50%             | 0%              |
| Comunidad de Madrid                         | 5%              | 9%              | 68%             | 5%              | 14%             |
| Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana | 50%             | 0%              | 0%              | 50%             | 0%              |
| País Vasco / Euskadi                        | 0%              | 100%            | 0%              | 0%              | 0%              |

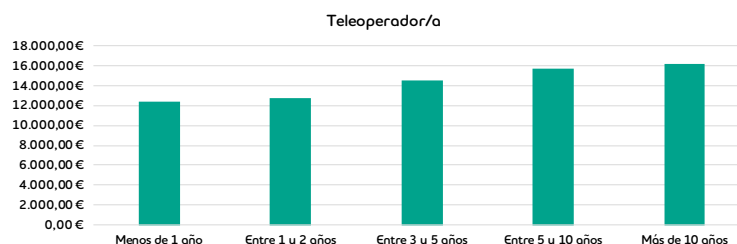
# Teleoperador/a

El puesto de Teleoperador/a es el perfil más demandado del sector de Contact Center actualmente, con un 24% de las ofertas totales. Este profesional es el encargado de la comunicación telefónica con los clientes de la empresa. Por eso, debe estar capacitado para realizar tareas de distinta índole. Las principales consisten en captar y persuadir a nuevos clientes, fidelizar y retener a los clientes más antiguos y resolver todas las dudas que puedan tener los usuarios. Sin embargo, hay algunas dudas y problemas que los Teleoperadores/as no pueden resolver a distancia. En este caso es el Teleoperador/a especializado quien se encarga de ayudar al usuario a solucionar sus problemas técnicos.

Casi la mitad de las compañías demandan candidatos que hayan terminado Bachillerato (un 43%). Un 22% solicita que el candidato

haya completado una Formación Profesional, demandando especialmente ciclos formativos de Grado Superior en la familia de Comercio y Marketing. Un 18% de los candidatos demandados por las compañías solo requieren tener la ESO. Y tan solo un 3% de las empresas buscan personas con titulación universitaria para cubrir este puesto.

La diferencia salarial que puede percibir un Teleoperador/a no varía mucho en función de los años de experiencia que lleve en el sector. Así, el salario anual de un profesional con una experiencia de hasta dos años se sitúa entre los 12.000 y 13.000 euros. Aquellos que llevan más de cinco años trabajando en esta área pueden llegar a percibir hasta 15.606 euros y cuando llevan más de 5 años su salario se sitúa en torno a los 16.000 euros.



| Teleoperador/a | Menos de 1 año | Entre 1 y 2 años | Entre 3 y 5 años | Entre 5 y 10 años | Más de 10 años |
|----------------|----------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|
|                | 12.380,61 €*   | 12.736,86 €*     | 14.543,88 €      | 15.696,43 €       | 16.146,24 €    |

\* En este tramo de experiencia los contratos analizados son en su mayoría de jornada parcial

| Teleoperador/a    |            |
|-------------------|------------|
| Retribución media | 15.280,36€ |

### Distribución Geográfica

Más de la mitad de la oferta total para Teleoperadores/as (un 56%) se encuentra en la Comunidad de Madrid. Cataluña es otra comunidad autónoma que muestra un gran interés por este perfil profesional, ya que genera el 24% del total de los empleos dirigidos a este perfil. Andalucía, con un 9%, es la tercera región con mayor demanda.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publica oferta de empleo para Teleoperador/a.

| Teleoperador/a                              | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Andalucía                                   | 72%             | 13%             | 11%             | 5%              | 0%              |
| Aragón                                      | 75%             | 11%             | 9%              | 5%              | 0%              |
| Asturias                                    | 70%             | 30%             | 0%              | 0%              | 0%              |
| Cataluña / Catalunya                        | 56%             | 19%             | 19%             | 5%              | 0%              |
| Comunidad de Madrid                         | 62%             | 19%             | 16%             | 4%              | 0%              |
| Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana | 51%             | 22%             | 14%             | 13%             | 0%              |
| Galicia                                     | 62%             | 19%             | 19%             | 0%              | 0%              |
| País Vasco / Euskadi                        | 55%             | 23%             | 20%             | 2%              | 0%              |
| Región de Murcia                            | 15%             | 54%             | 31%             | 0%              | 0%              |



## Teleoperador/a con idiomas

Este perfil es una vertiente especializada dentro de la profesión de Teleoperador/a. Es el encargado de atender las llamadas de los usuarios, aunque en este caso de usuarios que no tengan la capacidad de comunicarse en castellano y necesiten hacerlo con un idioma distinto. Para ello, debe poseer formación en uno o varios idiomas extranjeros. Esta mayor formación se ve recompensada en su salario medio, un 30% superior a la retribución media que percibe un Teleoperador/a sin formación en otros idiomas. A diferencia del Teleoperador/a corriente, el Teleoperador/a con idiomas no tiene por qué contactar con nuevos clientes, ni intentar fidelizar a los antiguos; normalmente se dedica exclusivamente a la labor de atención y resolución de incidencias.

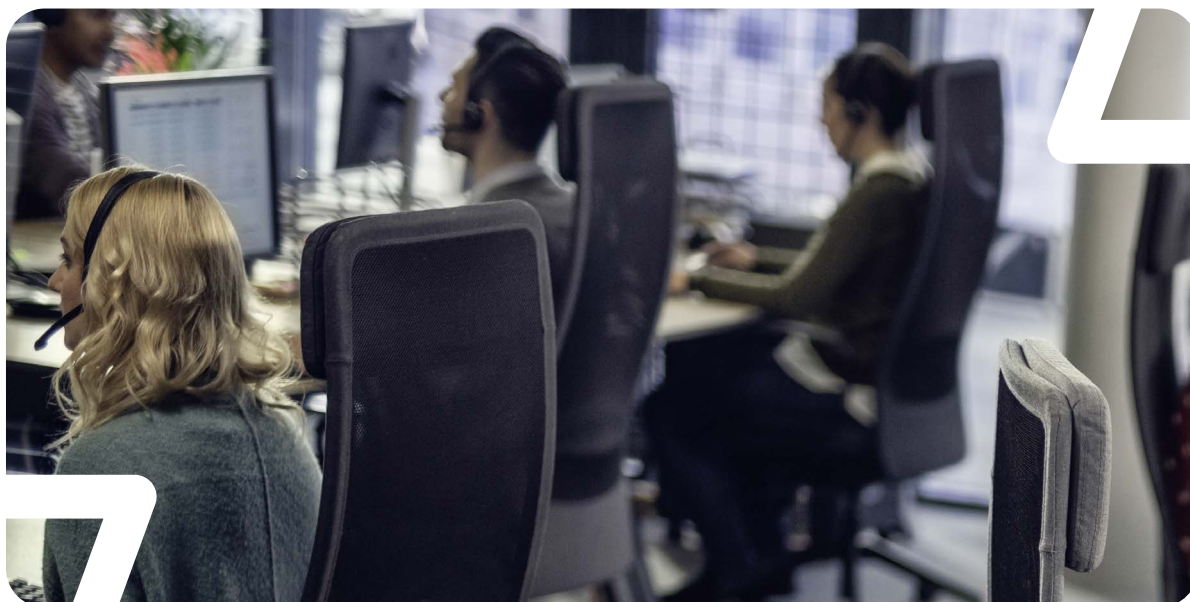
Un 39% de las empresas que buscan este perfil solicitan candidatos con ciclos formativos de Grado Medio y Grado Superior en Formación

Profesional, principalmente en la familia de Administración y Gestión. Mientras, un 33% solo requieren contar con el nivel de Bachillerato. Y solo un 6% requieren profesionales con titulación universitaria, sobre todo en Filología, Lingüística y Literatura.

La experiencia profesional para un Teleoperador/a con idiomas es diferencial en el salario anual que puede llegar a percibir. Con menos de un año de experiencia, su sueldo anual medio está en torno a 12.771,43 euros, mientras que, si supera los cinco años en el sector, su salario medio se sitúa en 19.167 euros. Si el profesional supera la década de experiencia es retribuido con 20.784 euros al año, de media.

| Teleoperador/a con idiomas | Menos de 1 año | Entre 1 y 2 años | Entre 3 y 5 años | Entre 5 y 10 años | Más de 10 años |
|----------------------------|----------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|
|                            | 12.771,43 €*   | 15.827,59 €      | 16.094,71 €      | 19.167,99 €       | 20.784,29 €    |

\* En este tramo de experiencia los contratos analizados son en su mayoría de jornada parcial





#### Teleoperador/a con idiomas

Retribución media **19.951,10€**

### Distribución Geográfica

Al igual que para el resto de perfiles de Teleoperador/a, la Comunidad de Madrid es la región que más demanda el puesto de Teleoperador/a con idiomas. De hecho, este es el perfil en el cual la Comunidad de Madrid alcanza una mayor diferencia sobre el resto de comunidades, ya que supone un 73% del total de las ofertas publicadas. Cataluña, con un 22%, es la otra región interesada por este perfil.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publica oferta de empleo para Teleoperador/a con idiomas:

| Teleoperador/a con idiomas                  | 10.000 - 15.000 | 15.001 - 18.000 | 18.001 - 24.000 | 24.001 - 30.000 | 30.001 - 36.000 |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Andalucía                                   | 57%             | 14%             | 29%             | 0%              | 0%              |
| Aragón                                      | 100%            | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              |
| Asturias                                    | 100%            | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              |
| Cataluña / Catalunya                        | 37%             | 27%             | 25%             | 9%              | 2%              |
| Comunidad de Madrid                         | 14%             | 32%             | 46%             | 8%              | 1%              |
| Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana | 70%             | 11%             | 19%             | 0%              | 0%              |
| País Vasco / Euskadi                        | 0%              | 0%              | 50%             | 25%             | 25%             |
| Región de Murcia                            | 100%            | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              |

The Adecco logo is centered on a solid red background. It consists of the word "Adecco" in a white, sans-serif font. The letter "A" is stylized with a horizontal bar that extends to the left and then curves upwards. The background is a solid red color, and there are white geometric shapes in the corners: a large "L" shape in the top right and a large "7" shape in the bottom left.

Adecco