

Adecco

Contact Center

Guía Salarial 2022

Posiciones
esenciales

**Contact
Center**



Hablamos tu idioma,
conocemos tu Sector,
entendemos tu negocio.



Adecco

Contact Center

Overview y Tendencias del sector

La facturación en el sector del Contact Center y Customer Experience alcanza ya los 1.814,61 millones de euros en España, un 7,17% más respecto al ejercicio anterior. La pandemia ha supuesto un antes y un después en este sector, que **ha vivido una auténtica revolución tecnológica** en los dos últimos años, al tiempo que ha demostrado una **gran resiliencia** y capacidad de reacción ante los imprevistos, convirtiéndose en una **industria madura** y consolidada.

Si durante el primer año de pandemia estas compañías tuvieron que realizar un gran esfuerzo para poder mantener en remoto servicios esenciales **para los ciudadanos** como las emergencias, la sanidad, la banca, el suministro energético o el comercio electrónico. En 2021 han seguido apostado claramente por la **tecnología y la digitalización como palancas** para seguir avanzando en la **modernización de los servicios**, realizando fuertes inversiones en: Inteligencia Artificial, Soluciones Omnicanales, Workforce, RPA, Conversational Analytics, Social Media, Machine Learning y Business Analytics.

Según los últimos datos publicados por la Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes, que representa al 88% del sector, estas empresas **emplearon a un total de 99.374 personas en 2021**, un 1,22% más que el año anterior. El 77% de estos empleados trabajan para las plataformas que hay en España y el 23% para otros países. Dentro de nuestro territorio, las comunidades autónomas de Madrid, Cataluña y Andalucía concentran el mayor número de trabajadores (un 67%).

Un 72% de los profesionales reclutados en el sector son mujeres. Por edades, **la franja más numerosa en este sector es la de 26 a 35 años (38%)**, seguida de la de personas de más de 45 años, que representa el 27%, y en tercer lugar se encuentra el tramo de 36 a 45 años (24%). En el bloque de 18 a los 25 años se sitúa en el 12%. Y los trabajadores con discapacidad suponen más del 3% del total.

Los sectores con una mayor demanda de servicios de contact center siguen siendo telecomunicaciones, banca, servicios financieros y seguros. Aunque durante el último año otras áreas, como la Administración Pública, han ido adquiriendo un mayor protagonismo. Esto ha hecho que el perfil de Teleoperador/a se mantenga como el más demandado en esta área, y entre los puestos más requeridos en el mercado laboral español en general. También se sigue incrementando la demanda de Teleoperadores/as con idiomas. El inglés es la lengua más solicitada, seguida del catalán y del francés. Otros idiomas requeridos, aunque en mucho menor porcentaje, son italiano, alemán, portugués, chino y ruso.

Entre los perfiles con sueldos hasta 40k€ que más han visto aumentar su salario en el último año se encuentran el Supervisor de Contact Center y el Responsable de Contact Center, por el crecimiento en la demanda de este perfil para servicios bancarios y empresas de telemarketing. Y también el Customer Service Representative, muy requerido por las compañías para mejorar su servicio de atención al cliente con el fin de aumentar su fidelización a la marca.

Previsiones en el sector de Contact Center

Las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de ofrecer una buena experiencia de cliente, tanto para diferenciarse como marca como para incrementar sus ventas y la fidelización de sus clientes/usuarios. Por ello, los expertos consideran que la omnicanalidad seguirá siendo una tendencia fundamental en este sector en los próximos años.

La integración y coordinación de los diferentes canales de atención al consumidor (email, redes sociales, sitio web...) serán claves en las estrategias de comunicación de las compañías. Aunque el teléfono continúa siendo el canal más utilizado por los usuarios para contactar con las marcas, con un 77%, poco a poco irá perdiendo peso a favor de otros canales como el email, que representa ya el 11%. También se observa un importante crecimiento del chat o chatbot respecto a los niveles que tenía antes de la pandemia (4%). Redes sociales, Whatsapp y SMS son canales que todavía siguen siendo minoritarios, juntos apenas suponen el 3%.

En cuanto a los servicios ofrecidos, se espera que el servicio de atención al cliente (el más demandado) siga incrementando su importancia, teniendo en cuenta que los usuarios son cada vez más exigentes. El segundo lugar lo ocupan las ventas y detrás se situarían, ya a una gran distancia, otros servicios como back office, retención y fidelización, recobro o soporte técnico.

EL PERFIL MÁS DEMANDADO DE CONTACT CENTER*

Teleoperador/a

65 % de las ofertas

EL PERFIL MEJOR PAGADO DE CONTACT CENTER*

Gerente de Plataforma

Retribución media: 41.466 euros

* Posiciones hasta 40k€

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



Coordinador/a de Contact Center

El trabajo que realiza el/la Coordinador/a de Contact Center se centra en dirigir a los operadores que desarrollan su labor en el centro de llamadas. Se encarga de organizar y gestionar la actividad que realizan los gestores telefónicos analizando su trabajo, realizando informes de seguimiento en materia de calidad y rendimiento de cada operador, y llevando a cabo evaluaciones de los procesos del servicio y de las campañas.

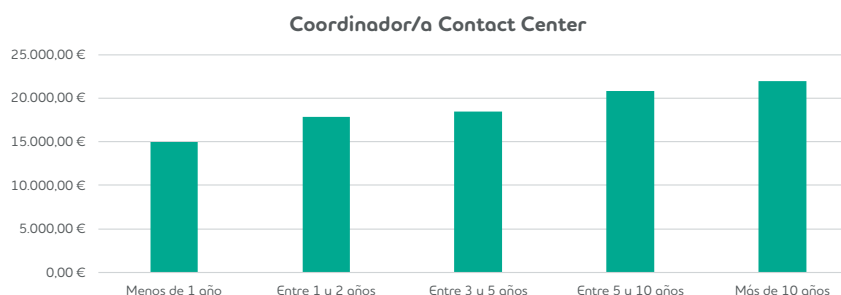
Además, también realiza la planificación de la formación del equipo, del control de turnos y de las vacaciones. De forma diaria hace un seguimiento de los principales indicadores (volumen de llamadas, tiempos de llamada, porcentaje de ventas...), para poder reaccionar a tiempo en caso de detectar alguna irregularidad en el equipo. Reporta constantemente a Dirección sobre la evolución de las campañas o servicios.

El 53% de las empresas que buscan candidatos para cubrir este perfil solicitan estudios de Bachillerato y el 23% de las compañías buscan profesionales con titulación universitaria, especialmente en el Grado de Comercio y Marketing. Mientras que un 20% requieren haber obtenido un Ciclo Formativo Medio o Superior en la familia de Comercio y Marketing.

El salario medio que perciben los/as Coordinadores/as de Contact Center es de 20.419,20 euros brutos anuales.

Los años de experiencia que ofrecen estos profesionales marcan el salario que pueden llegar a alcanzar. Así, para profesionales sin experiencia o con menos de un año de trabajo en el sector la retribución media de partida es de 15.000 euros. Los candidatos que cuentan con entre uno y cinco años de experiencia pueden llegar a percibir un salario se sitúa entre los 17.800 y los 18.500 euros. Y si la experiencia es superior diez años, pueden llegar a percibir hasta 21.920 euros brutos anuales.

Coordinador/a Contact Center	Menos de 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
	15.000,00 €	17.833,33 €	18.428,57 €	20.839,00 €	21.920,00 €



Coordinador/a Contact Center

Retribución media 20.219,20 €

Distribución Geográfica

El 63% de las ofertas dirigidas a perfiles de Coordinador/a de Contact center que se publican, se concentran en la Comunidad de Madrid. En segundo lugar se sitúa la Comunidad de Cataluña con un 11% del total. Y en tercer lugar se encuentran dos comunidades, Andalucía y la Comunidad Valenciana.

La Comunidad que mejor retribuye a los candidatos de este perfil es Cataluña, llegando

a alcanzar salarios de 40.000 euros. Se trata de ofertas para Coordinador Contact Center que requieren candidatos con conocimientos técnicos específicos en telecomunicaciones además de idiomas.

A continuación, se muestra las bandas salariales que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se han publicado ofertas de empleo para este perfil:



Coordinador Contact Center	10.000 - 15.000	15.001 - 18.000	18.001 - 24.000	24.001 - 30.000	30.001 - 36.000	Más de 36.001
Andalucía	11 %	0 %	11 %	78 %	0 %	0 %
Cataluña / Catalunya	0 %	0 %	60 %	40 %	0 %	0 %
Comunidad de Madrid	19 %	53 %	17 %	9 %	2 %	0 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	11 %	56 %	11 %	22 %	0 %	0 %
Galicia	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
País Vasco / Euskadi	0 %	50 %	0 %	50 %	0 %	0 %

Costumer Service Representative

El/la Costumer Service Representative, también denominado como representante de servicio al cliente, tiene como misión ofrecer soluciones a los problemas que plantean los clientes, de forma rápida y eficiente. Este perfil interactúa con los clientes por varios canales: teléfono, email, mensajería y redes sociales. Son personas que deben de tener un conocimiento amplio de los productos o servicios de su compañía. Las habilidades más demandadas para candidatos con este perfil son: facilidad para el trabajo en equipo, buena escucha y empatía.

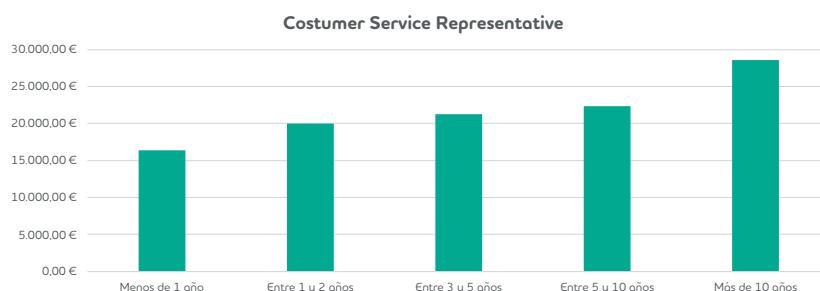
El 59% de las empresas requieren profesionales con titulación universitaria, principalmente los Grados en Comercio y Marketing, Administración de Empresas y Derecho y Economía. El 33% de las vacantes que se cubren son para profesionales

que hayan cursado Bachillerato, y un 7% para candidatos que hayan cursado un Ciclo formativo de Grado Medio o Grado Superior en la familia de Administración y Gestión.

El salario medio ofrecido para el perfil de Costumer Service Representative es de 22.598,61 euros brutos anuales.

La experiencia es un factor determinante a nivel salarial. Si el Costumer Service Representative lleva en su cargo menos de un año, su salario rondará en torno a los 16.500 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 22.000 euros, y si supera los diez años puede llegar a percibir 28.560 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
	16.384,62 €	19.950,00 €	21.262,14 €	22.333,33 €	28.560,51 €



Costumer Service Representative

Retribución media 22.598,61 €

Distribución Geográfica

En cuanto a la distribución geográfica de las ofertas de empleo para profesionales con el perfil de Customer Service Representative, hay que destacar que un 59% de los perfiles se solicitan en Cataluña. Le sigue en segundo lugar la Comunidad de Madrid, que aglutina un 28% de las ofertas.

La Comunidad autónoma que mejor retribuye a estos profesionales es Cataluña, alcanzando salarios alrededor de los 39.000 euros brutos anuales, debido a que se requiere que los candidatos tengan conocimiento de varios idiomas.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publican ofertas de empleo para Customer 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	Más de 36.001
Andalucía	14 %	5 %	77 %	5 %	0 %	0 %
Aragón	20 %	60 %	10 %	0 %	10 %	0 %
Asturias	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %
Cataluña / Catalunya	2 %	8 %	38 %	49 %	3 %	1 %
Comunidad de Madrid	6 %	18 %	53 %	19 %	3 %	0 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	18 %	38 %	24 %	20 %	0 %	0 %
Galicia	25 %	15 %	60 %	0 %	0 %	0 %
País Vasco / Euskadi	9 %	18 %	45 %	27 %	0 %	0 %
Región de Murcia	57 %	43 %	0 %	0 %	0 %	0 %



Director/a de Atención al Cliente

Los/as Directores/as de Atención al cliente son los encargados de velar por la organización de cara a la satisfacción del producto/servicio que se presta a los clientes. El servicio al cliente es fundamental para conseguir un mayor engagement y reputación de marca, y así conseguir que repitan la compra. Este puesto requiere gestionar y dirigir a personas que prestan un servicio al cliente, supervisando a un equipo de empleados de este servicio bien en una tienda, en un centro de llamadas o de contacto, o incluso en una oficina.

Estos profesionales realizan la contratación del personal necesario, planifican la formación de estas personas, los turnos de trabajo,... También deben de realizar planes de mejora en el servicio y planificar y gestionar los presupuestos de su centro de trabajo. Además de realizar informes y reportes de seguimiento para mantener informada a la Dirección de la compañía.

El salario medio de los/las Directores/as de Atención al Cliente es de 25.047 euros brutos anuales.

El 40% de las empresas que buscan candidatos para este requieren titulados universitarios en el Grado de Comercio y Marketing. El 20% buscan profesionales con Formación Profesional, en estudios de Ciclo Formativo Superior en Administración y Gestión.



Director/a de Atención al Cliente

Retribución media	25.047,62 €
-------------------	-------------

Director/a de Atención al Cliente



Director/a de Atención al Cliente	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
	20.000,00 €	22.000,00 €	27.000,00 €	30.000,00 €



Los años de experiencia laboral están relacionados directamente con los salarios que pueden llegar a cobrar estos profesionales. Los/as Directores/as de Atención al Cliente con menos de un año de experiencia perciben un salario medio en torno a los 20.000 euros. Mientras que los trabajadores con más de diez años de experiencia en el sector pueden llegar a cobrar hasta 30.000 euros.

Distribución Geográfica

La Comunidad de Madrid ha publicado en el último año el 95% de las ofertas de empleo dirigidas a estos profesionales. En segundo lugar se sitúa la Comunidad Valenciana, que genera el 5% de las ofertas para Directores/as de Atención al Cliente.

La retribución más alta que se ofrece para los perfiles de Directores/as de Atención al cliente proviene de la Comunidad Valenciana, donde se llegan a alcanzar los 30.000 euros brutos anuales.

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	Más de 36.001
Comunidad de Madrid	0 %	0 %	47 %	53 %	0 %	0 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %



Gerente de Plataforma

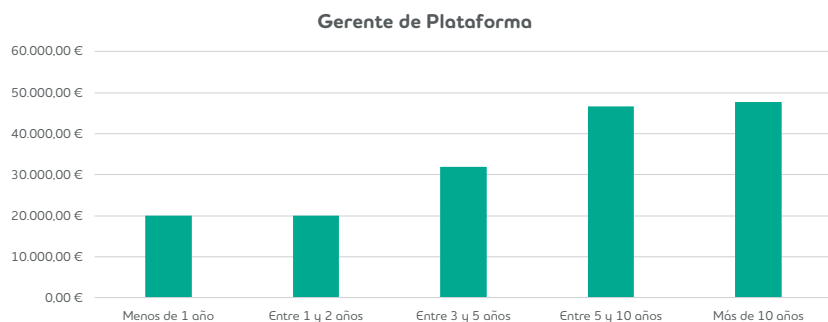
El/la Gerente de Plataforma es el máximo responsable del Contact Center. Se encarga de dirigir, controlar, organizar, planificar y analizar el trabajo de la empresa. Planifica los objetivos que tiene la compañía a corto plazo y a largo plazo.

Dirige toda la estructura organizativa de la empresa, marca las funciones y los cargos, toma las decisiones desde cualquier ámbito, controla las actividades de todas las personas para poder detectar posibles líneas de mejora en cualquier ámbito financiero, administrativo, contable, ... Es también el máximo responsable respecto a las contrataciones de los empleados para poder ofrecer el servicio de calidad en su centro de trabajo.

El 100% de las empresas que buscan Gerentes de plataforma solicitan profesionales que hayan cursado una titulación universitaria, en concreto Grados relacionados con Comercio y Marketing.

El salario medio que se ofrece para esta posición es de 41.466 euros brutos anuales. Si bien, solo se alcanza en puestos que requieren más de cinco años de experiencia en el sector.

Los profesionales con menos de dos años de experiencia perciben un sueldo medio que ronda los 20.000 euros. Aquellos que han trabajado entre tres y cinco años en esta actividad perciben cerca de los 32.000 euros. Mientras que los profesionales con más de diez años de experiencia pueden llegar a alcanzar un salario medio anual de 47.785 euros.

**Gerente de Plataforma**Retribución media **41.466,67 €**

Gerente de Plataforma	Menos de 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
	20.000,00 €	20.000,00 €	32.000,00 €	46.625,00 €	47.785,71 €

Distribución Geográfica

Dos son las comunidades autónomas que se reparten el 100% de la oferta publicada en España para este perfil. Por un lado, la Comunidad de Madrid que concentra el 56% de la oferta. Y en segundo lugar Cataluña, donde se recoge el 44% restante.

La Comunidad de Madrid es la que ofrece mejores salarios para estas posiciones, llegando a ofrecer hasta 60.000 euros brutos anuales para puestos muy específicos relacionados con este perfil.

A continuación, se muestra las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publican ofertas de empleo para Gerentes de Plataforma



Gerente de Plataforma	10.000 - 15.000	15.001 - 18.000	18.001 - 24.000	24.001 - 30.000	30.001 - 36.000	Más de 36.001
Cataluña / Catalunya	0 %	0 %	8 %	33 %	17 %	42 %
Comunidad de Madrid	20 %	0 %	0 %	0 %	13 %	67 %

Jefe/a de Departamento o Área

El perfil de un/a Jefe/a de Departamento o de Área tiene como misión principal hacer efectivo el servicio de atención al cliente que ofrece una empresa en el mercado. Para ello, proporciona la información de los productos y servicios, centrándose en resolver los problemas, quejas y dudas que puedan surgir. Mide el grado de satisfacción de los clientes de cara al producto o servicio de la empresa. Proporciona toda la información al cliente respecto a la instalación, mantenimiento, resolución de problemas y/o eliminación del producto y el servicio.

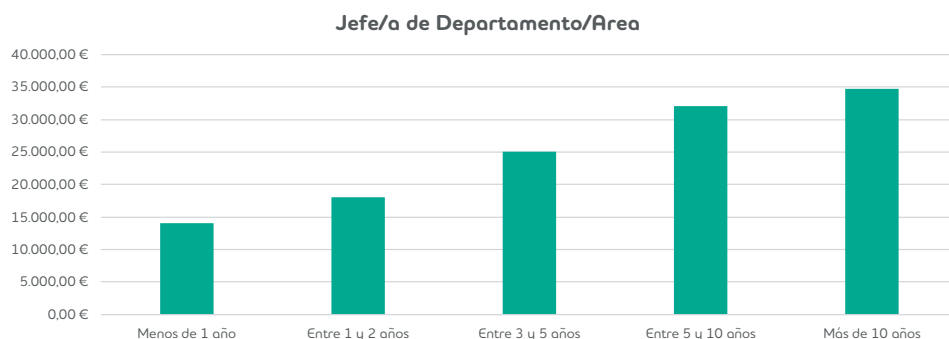
El salario medio que se ofrece para esa posición es de 24.355 euros brutos anuales.

El 51% de las compañías que buscan perfiles de

Jefe/a de departamento o de Área requieren que sean titulados universitarios, pero no especifican una titulación concreta. El resto de las empresas que buscan este perfil solicitan que hayan cursado estudios de Bachillerato.

La experiencia para este perfil es determinante para fijar el salario medio a percibir por el candidato. Si la experiencia es menor de un año, el sueldo medio que se ofrece es de 14.000 euros. A partir de los tres años de experiencia, la retribución aumenta a 25.000 euros. Cuando superan los cinco años de experiencia, el salario medio se sitúa por encima de los 32.000 euros brutos anuales, alcanzando los 34.000 euros cuando se solicitan profesionales con más de diez años en el sector.





Jefe/a de Departamento o Área	Menos de 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
	14.000,00 €	18.000,00 €	25.000,00 €	32.000,00 €	34.666,67 €

Jefe/a de Departamento o Área

Retribución media	24.355,32 €
-------------------	-------------

Distribución Geográfica

Durante el pasado año, el 25% de las ofertas de empleo dirigidas a este perfil se publicaron en Cataluña. En segundo lugar se situó la Comunidad de Madrid, donde se generaron el 22 % de las ofertas de trabajo para estos profesionales. Galicia es la tercera comunidad en el ranking, englobando el 16% del empleo total para este perfil.

La comunidad autónoma que ofrece salarios más altos es Cataluña, alcanzando cifras superiores a los 40.000 euros brutos anuales.

A continuación, se muestra las bandas salariales que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publican ofertas de empleo para el perfil de Jefe/a de Departamento o Área:

Jefe/a de Departamento o Área	10.000 - 15.000	15.001 - 18.000	18.001 - 24.000	24.001 - 30.000	30.001 - 36.000	Más de 36.001
Andalucía	29 %	3 %	29 %	24 %	12 %	3 %
Aragón	33 %	17 %	0 %	33 %	17 %	0 %
Asturias	40 %	0 %	20 %	40 %	0 %	0 %
Cataluña / Catalunya	13 %	2 %	14 %	34 %	18 %	20 %
Comunidad de Madrid	12 %	14 %	6 %	55 %	4 %	8 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	23 %	5 %	18 %	55 %	0 %	0 %
Galicia	59 %	0 %	30 %	11 %	0 %	0 %
País Vasco / Euskadi	33 %	0 %	8 %	50 %	8 %	0 %
Región de Murcia	50 %	0 %	0 %	50 %	0 %	0 %

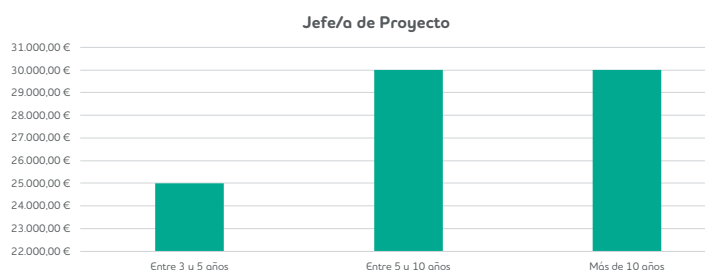
Jefe/a de Proyecto

Un/a Jefe/a de Proyecto es la persona que se encarga de planificar, ejecutar y hacer el seguimiento de un proyecto determinado desde su inicio hasta su fin, consiguiendo los objetivos empresariales fijados para el mismo. Es el encargado de tomar las decisiones necesarias para conseguir los objetivos, y debe de contar con la capacidad necesaria para planificar, corregir errores o implementar nuevas líneas a llevarlo a cabo. Tiene que generar ideas y soluciones, así como establecer controles de calidad en las acciones.

El salario medio que se percibe para el perfil de Jefe/a de Proyecto es de 28.333 euros brutos anuales.

El 100 % de las compañías que requieren candidatos para cubrir este puesto buscan titulados universitarios. En la mayoría de los casos, el área de estudio solicitada depende del sector en el que se enmarque la actividad de la compañía.

La experiencia para este perfil es determinante para fijar el salario medio a percibir por el candidato. A partir de los tres años de experiencia, la retribución aumenta a 25.000 euros. Cuando los candidatos superan los cinco años de experiencia, el salario medio que se ofrece puede llegar a alcanzar los 30.000 euros brutos anuales.



Jefe/a de Proyecto	
Retribución media	28.333,33 €

Jefe/a de Proyecto	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
	25.000,00 €	30.000,00 €	30.000,00 €



Distribución Geográfica

El año pasado las ofertas que se publicaron para este perfil se concentraron en la Comunidad de Madrid.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen para el puesto de Jefe/a de Departamento o Área:

Jefe/a de Proyecto	10.000 - 15.000	15.001 - 18.000	18.001 - 24.000	24.001 - 30.000	30.001 - 36.000	Más de 36.001
Comunidad de Madrid	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %

Responsable de Contact Center

El/la Responsable de Contact Center es la persona que responde por todas las operaciones de la empresa. Coordina la logística en la distribución de los productos y vela por el cumplimiento del reglamento de la empresa. Realiza tareas para incentivar la motivación de los equipos, llevando a cabo la gestión de los recursos humanos. También coordina todos los aspectos financieros de la empresa, y todo lo referente a la operativa del desarrollo de la compañía. Analiza la rentabilidad, elabora los presupuestos y coordina las posibles desviaciones.

El 55% de las compañías que requieren contratar a Responsables de Contact Center, solicitan perfiles con titulación universitaria, siendo el Grado en Comercio y Marketing el más requerido. De la misma manera, el 16 % de las compañías solicitan profesionales que hayan realizado un Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración y Gestión.

El salario medio ofrecido por las empresas en el último año para el perfil de Responsable de Contact Center es de 25.359 euros brutos anuales.

Los años de experiencia son determinantes para marcar el salario base a percibir para estos profesionales. Para candidatos con apenas un año de experiencia el salario medio que se

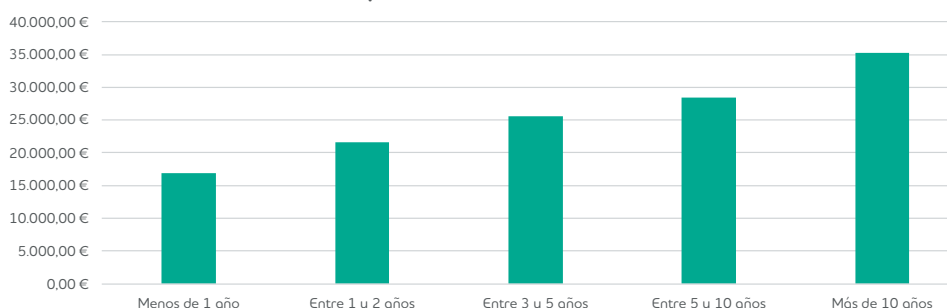


Responsable de Contact Center

Retribución media 25.359,48 €

Responsable de Contact Center	Menos de 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
	16.843,75 €	21.600,00 €	25.538,22 €	28.444,44 €	35.272,73 €

Responsable de Contact Center



ofrece es de 1.843 euros. Si la experiencia es de dos años el salario aumenta hasta los 21.600 euros, si superan los cinco años de experiencia la retribución a percibir es de 28.444 euros brutos anuales, y para los profesionales con mas de diez años de experiencia el salario medio asciende a 35.272 euros.



Distribución Geográfica

Entre Cataluña y la Comunidad de Madrid se concentra la mitad de las ofertas que se publican para este perfil, 20% y 30% respectivamente, seguidas del País Vasco con un 18% de las ofertas publicadas.

Galicia es la Comunidad autónoma que mejor retribuye a estos profesionales, superando los 40.000 euros brutos anuales

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	Más de 36.001
Andalucía	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Cataluña / Catalunya	0 %	22 %	44 %	11 %	11 %	11 %
Comunidad de Madrid	8 %	33 %	0 %	35 %	15 %	10 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	0 %	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
País Vasco / Euskadi	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %



Supervisor/a de Contact Center

El/la Supervisor/a de Contact Center se encarga de controlar a los coordinadores del call center. Entre sus objetivos está detectar cualquier desviación o anomalía en el proceso de trabajo del centro. Así como evaluar a los componentes de los equipos, mejorar la efectividad y la productividad de los equipos telefónicos y asegurar la calidad del servicio.

Además, realiza la selección de los nuevos empleados, mide el rendimiento de la actividad de los operadores y realiza los informes de resultados. También planifica, programa y supervisa los procesos de mejora para cumplir los objetivos marcados por el cliente.

El 59% de las empresas que solicitan este perfil buscan a candidatos con titulación universitaria, sobre todo graduados en Comercio y Marketing. Únicamente el 6% de las entidades buscan a profesionales que hayan cursado un Ciclo Formativo Superior de la familia de Administración y Gestión.

El salario medio que percibe este perfil de Supervisor/a de Contact Center es de 24.867 euros brutos anuales.

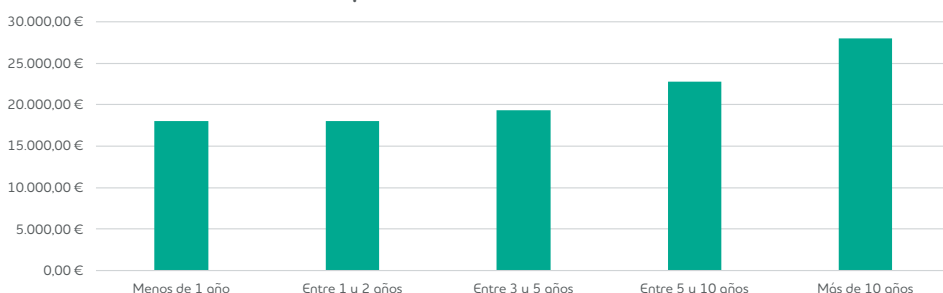
La experiencia juega un papel importante para determinar el salario que se ofrece a los candidatos. Los profesionales con menos de dos años de experiencia cobran en torno a los 18.000 euros de media. Mientras que los profesionales con más de diez años de experiencia pueden llegar a alcanzar los 27.983 euros de salario medio.



Supervisor/a de Contact Center

Retribución media	24.867,88 €
-------------------	-------------

Supervisor/a de Contact Center



Supervisor/a de Contact Center	Menos de 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
	18.000,00 €	18.000,00 €	19.333,33 €	22.750,00 €	27.983,33 €

Distribución Geográfica

El 57% de las ofertas que se dirigen a cubrir vacantes con este perfil en España se publican en la Comunidad de Madrid. La Comunidad Valenciana por su parte reúne el 20% de la oferta total. Le sigue Andalucía, que concentra el 11% de las ofertas publicadas para el perfil de Supervisor/a de Contact Center.

Son tres las comunidades donde se ofrecen los salarios más altos para este perfil: Andalucía, la Comunidad de Madrid y Comunidad Valenciana. En estas zonas los salarios pueden llegar hasta los 36.000 euros brutos anuales.

A continuación, se muestran las bandas salariales que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publican ofertas de empleo dirigidas al perfil de Supervisor/a de Contact Center:

Supervisor/a de Contact Center	10.000 - 15.000	15.001 - 18.000	18.001 - 24.000	24.001 - 30.000	30.001 - 36.000	Más de 36.001
Andalucía	17 %	17 %	50 %	0 %	0 %	17 %
Cataluña / Catalunya	25 %	0 %	25 %	50 %	0 %	0 %
Comunidad de Madrid	3 %	16 %	61 %	6 %	10 %	3 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	18 %	0 %	0 %	73 %	0 %	9 %
País Vasco / Euskadi	0 %	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %

Teleoperador/a

El puesto de Teleoperador/a es el más demandado por las empresas dentro del sector de Contact Center. Este/a profesional se encarga de atender cualquier consulta, sugerencia, incidencia o queja de los clientes, a través del teléfono principalmente. También realiza las llamadas para promocionar los productos/servicios de las compañías. Y puede encargarse de otras acciones telefónicas para fidelizar a los clientes actuales de la empresa.

Identifica oportunidades de venta, realizando una batería de preguntas claves para poder ofrecer los productos más acordes con las necesidades de cada cliente. En algunos casos los Teleoperadores cuentan con conocimientos especializados para poder dar respuesta a incidencias técnicas interpuestas por los clientes.

El 68% de las compañías que reclutan este perfil demandan candidatos que hayan terminado Bachillerato. Un 17% requieren profesionales que hayan cursado una Formación Profesional, demandando especialmente Ciclos Formativos de Grado Superior en la familia de Comercio y Marketing. Tan solo un 7% de las empresas buscan personas con titulación universitaria para cubrir este puesto.

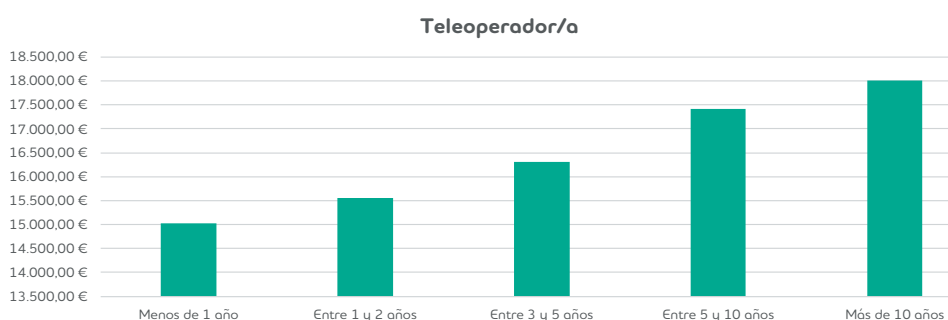
El salario medio que percibe este perfil de Teleoperador/a es de 17.202 euros brutos anuales.



Teleoperador/a

Retribución media	17.202,04 €
-------------------	-------------

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
	15.024,64 €	15.553,40 €	16.303,92 €	17.421,05 €	18.004,12 €





Al contrario de lo que ocurre en otros perfiles del sector, la experiencia no es determinante en el salario a percibir por los candidatos y solo es ligeramente superior para perfiles más veteranos. El salario medio que recibe un Teleoperador/a con menos de dos años de experiencia se encuentra alrededor de los 15.000 euros brutos anuales. Cuando los profesionales superan los tres años de experiencia perciben un salario de 16.300 euros. Y con más de diez años de experiencia puede llegar a alcanzar hasta los 18.000 euros.

Distribución Geográfica

El 63% de las ofertas para Teleoperadores/as se publican en la Comunidad de Madrid. Cataluña es la segunda comunidad autónoma donde se reclutan más candidatos, con un 12% de la oferta total. Y Andalucía, con un 10%, es la tercera región con mayor demanda.

La Comunidad de Valenciana es la comunidad que retribuye con un salario más alto para este perfil, pudiendo alcanzar los 37.000 euros brutos anuales.

A continuación, se muestra las bandas salariales que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publican ofertas de empleo para Teleoperadores/as:

Teleoperador/a	10.000 - 15.000	15.001 - 18.000	18.001 - 24.000	24.001 - 30.000	30.001 - 36.000	Más de 36.001
Andalucía	52 %	13 %	33 %	2 %	0 %	0 %
Aragón	53 %	10 %	35 %	2 %	0 %	0 %
Asturias	52 %	18 %	30 %	0 %	0 %	0 %
Cataluña / Catalunya	52 %	18 %	25 %	5 %	0 %	0 %
Comunidad de Madrid	60 %	18 %	17 %	4 %	0 %	0 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	49 %	18 %	31 %	2 %	0 %	1 %
Galicia	53 %	9 %	37 %	1 %	0 %	0 %
País Vasco / Euskadi	50 %	14 %	33 %	2 %	0 %	0 %
Región de Murcia	29 %	24 %	44 %	2 %	0 %	0 %

Teleoperador/a con idiomas

El perfil de Teleoperadores/as realiza las mismas funciones de un Teleoperador/a, pero además de saber expresarse en castellano debe disponer de conocimientos en otros idiomas para poder llevar a cabo su trabajo. Esta especialización, muy demandada por las empresas en los últimos años, se ve reflejada en el salario que perciben estos profesionales, que pueden llegar a alcanzar sueldos un 28% superiores a los que perciben los Teleoperadores/as sin conocimientos en otros idiomas adicionales.

Un 31% 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 que un 53% solo requieren contar con el nivel de Bachillerato. Y tan solo un 14% buscan profesionales con titulación universitaria, sobre todo en los Grados de Comercio y Marketing, y Administración de Empresas y Finanzas.

La retribución media para estos perfiles especializados es de 20.991 euros brutos anuales.

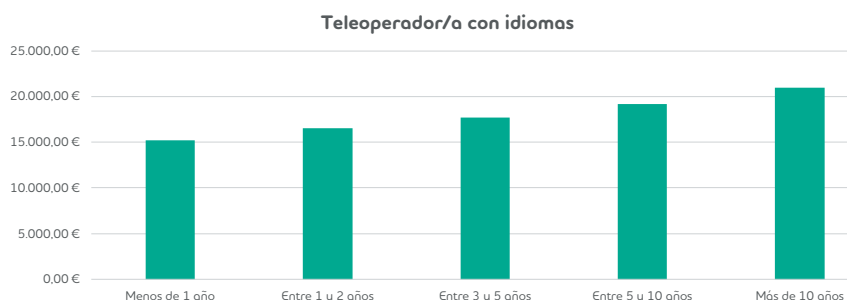
A diferencia de lo que ocurre en el perfil de Teleoperador/a, en el caso de los profesionales con conocimientos en varios idiomas la experiencia sí determina el salario que pueden

llegar a alcanzar. Para los Teleoperadores/as con idiomas y menos de dos años de experiencia el salario medio está en torno a los 16.500 euros anuales. Si estos profesionales cuentan con entre cinco y diez años de experiencia, el salario medio que perciben es de 19.166 euros, y para aquellos que superan los diez años desarrollando esta actividad, la retribución media anual puede alcanzar los 20.945 euros brutos anuales.

Teleoperador/a con idiomas

Retribución media	20.991,00 €
-------------------	-------------

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
	15.230,77 €	16.500,00 €	17.691,76 €	19.166,89 €	20.945,49 €





Distribución Geográfica

El 90% de las ofertas que buscan profesionales para cubrir el perfil de Teleoperador/a con Idiomas se publican en la Comunidad de Madrid. Le sigue, a mucha distancia, Cataluña con un 7%.

La Comunidad de Madrid y la Comunidad Valenciana son las regiones que ofrecen retribuciones más altas para este perfil de

Teleoperador/a con Idiomas, llegando a ofrecer hasta 40.000 euros anuales.

A continuación, se muestran las retribuciones que se ofrecen en las comunidades autónomas donde se publican ofertas de empleo para Teleoperadores/as 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	Más de 36.001
Andalucía	17 %	17 %	66 %	0 %	0 %	0 %
Aragón	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Asturias	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Cataluña / Catalunya	36 %	29 %	24 %	7 %	2 %	2 %
Comunidad de Madrid	15 %	29 %	46 %	9 %	1 %	0 %
Comunidad Valenciana / Comunitat Valenciana	49 %	12 %	33 %	4 %	0 %	2 %
País Vasco / Euskadi	0 %	33 %	33 %	17 %	17 %	0 %
Región de Murcia	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Ranking de los 10 perfiles analizados del sector de Contact Center

Perfil	Retribución Media
Gerente de Plataforma	41.466,67 €
Jefe/a de Proyecto	28.333,33 €
Responsable de Contact Center	25.359,48 €
Director/a de Atención al Cliente	25.047,62 €
Supervisor/a de Contact Center	24.867,88 €
Jefe/a de Dpto. o Area	24.355,32 €
Customer Service Representative	22.598,61 €
Teleoperador/a con idiomas	20.991,00 €
Coordinador/a de Contact Center	20.419,20 €
Teleoperador/a Gestor/a Telefónico/a Teleoperador/a Venta Asesor/a Comercial	17.202,04 €

*El estudio se fundamenta en posiciones hasta 40k€



Descubre más capítulos
de otros sectores en
www.adecco.es



Adecco