

Buscamos Encargado/a de Servicio al Cliente (SAC)

En DKMS Chile estamos en busca de una persona para el Equipo de Comunicaciones Corporativas con ganas de asumir nuevos desafíos en un entorno dinámico, colaborativo y excelente ambiente laboral.

El equipo de Comunicaciones Corporativas está encargado de concientizar sobre el cáncer de sangre y del registro online de personas como donantes de células madre sanguíneas. Cumple esta labor a través del diseño e implementación de campañas de marketing, el desarrollo de una estrategia de posicionamiento a través de medios de comunicación y nuevas plataformas de contenido, y la realización de eventos que contribuyan a educar y aumentar la base de donantes registrados.

Sobre DKMS

DKMS es una Fundación internacional sin fines de lucro cuya misión es dar una segunda oportunidad de vida a pacientes con cáncer de sangre, cuando su única posibilidad de sobrevivir es un trasplante de células madre sanguíneas. La organización cumple esta labor a través de su registro de donantes de células madre sanguíneas, que está a disposición de hospitales y clínicas que realizan este procedimiento en alrededor de 57 países del mundo.

Actualmente, opera en Alemania (desde 1991), Estados Unidos (desde 2004), Polonia (desde 2009), Reino Unido (desde 2013), Chile (desde 2018), India (desde 2019) y Sudáfrica (desde 2020), convirtiéndose en el grupo internacional de centros de donantes más grande del mundo. A nivel global cuenta con más de 12 millones de donantes registrados y ha otorgado más de 110 mil nuevas oportunidades de vida.

A principios de 2018, DKMS se instaló en Chile con el objetivo de aumentar las probabilidades de que todos los pacientes, en particular los de origen latino, encuentren a un donante compatible. A la fecha, DKMS Chile cuenta con más de 250 mil donantes registrados y ha entregado más de 420 nuevas oportunidades de vida.

Responsabilidades del cargo

- Responder y derivar dudas y reclamos provenientes de los correos de contacto, el teléfono y redes sociales de la Fundación, en base a los mensajes clave determinados por el Equipo de Comunicaciones Corporativas.
- Gestionar soluciones para los requerimientos de los donantes acerca de su registro. Por ejemplo, coordinar reenvíos de kits de registro, actualizar información de contacto de los donantes, entre otros.
- Coordinar reuniones con responsables de los puntos de contacto con el objetivo de impulsar y diseñar mejoras que impacten en la experiencia del donante.
- Generar reportes y análisis de los principales indicadores en torno a SAC, como: Customer Satisfaction Score (CSAT) de los llamados telefónicos, cantidad de preguntas recibidas, reenviadas y resueltas, cantidad de preguntas por canal, tiempo promedio de respuesta, entre otros.
- Buscar y proponer nuevas herramientas y/o plataformas para canalizar y gestionar el SAC.

- Apoyar en proyectos del área.

Requisitos principales

- Título universitario o técnico.
- Experiencia de al menos un año en contact center, atención al cliente, community manager con experiencia en servicio al cliente (SAC) o similares.
- Competencias: colaboración, autogestión, coordinación y gestión, habilidades de análisis y gestión de datos, comunicación e influencia.
- Manejo de inglés medio: Comprende un inglés simple y claro, ya sea hablado o escrito, relacionado a sus roles. Cuenta con una capacidad intermedia para discutir temas relacionados a su labor. Requiere de apoyo de terceros para la comunicación escrita, entendiéndose como la redacción correcta de correos, informes, presentaciones etc.
- Manejo de Microsoft Excel (nivel medio), sistemas operativos y otras plataformas.

Condiciones de oferta

- El trabajo se realiza de forma híbrida (presencial con posibilidad de teletrabajo) en la Región Metropolitana.
- Disponibilidad para comenzar el 20 de enero de 2025.
- Contrato a plazo fijo por 6 meses. Tras evaluación, podría: continuar por otros 6 meses, recibir contrato indefinido o no renovación.
- Para esta posición, hemos destinado un sueldo bruto promedio de \$1.500.000. La renta puede variar de acuerdo con la experiencia y las competencias demostradas por la persona durante el proceso de entrevistas.
- El trabajo requiere capacitaciones en sistemas propios de la Fundación.

Postulación y detalles del proceso

Mándanos un mail a Ángela Castaño ps.acastano@outlook.com, con el asunto "Postulación SAC DKMS" hasta el viernes 22 de noviembre. Tu postulación debe incluir tu CV, expectativa de renta y respuestas a las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué te interesa trabajar en DKMS?
2. ¿Qué experiencia tienes en SAC?
3. ¿Por qué crees que el SAC es importante en una Fundación como DKMS?

El proceso de postulación consistirá en:

- Envío de postulación
- Revisión de CV's.
- Entrevista psicológica.
- Dos entrevistas con el equipo de la Fundación.
- Decisión final.