

Emergia apuesta por la promoción interna

En 2008, un 97% de las vacantes de Emergia en España se cubrieron a través de procesos de promoción interna, siendo el 100% el objetivo a alcanzar en 2009.

Emergia Customer Care, empresa especializada en la prestación de servicios de Contact Center y externalización de procesos de negocio (BPO), apuesta por el desarrollo profesional de su equipo como factor estratégico en la política de recursos humanos de la organización.

¿Uno de nuestros valores diferenciales es la calidad y profesionalidad de nuestro capital humano. Conscientes de ello, apostamos por crear un entorno de trabajo que favorezca el crecimiento profesional de nuestro equipo, a través de la formación y de la promoción interna?, destaca Alejandro Zurbano, Consejero Delegado de Emergia.

Así, la gestión del capital humano de Emergia, está orientada a que el 100% de las vacantes que se produzcan en la compañía se cubran gracias a la promoción interna. Cualquier trabajador puede acceder a todo el catálogo de puestos que ofrece la organización mediante un procedimiento de promoción establecido, en el que, en un proceso abierto, se valoran sus conocimientos, aptitudes y actitudes. Únicamente se inician procesos de selección a través de reclutamiento externo, en el caso de que no se encuentren dentro candidatos con el perfil adecuado al puesto solicitado.

Durante el año 2008, fueron 70 los profesionales promocionados internamente en los centros que Emergia cuenta en nuestro país, lo que supone un 97% sobre el total de procesos de desarrollo de carrera abiertos en la compañía. De cara a 2009, *¿nuestro objetivo es que el 100% de las vacantes se puedan cubrir con profesionales que ya forman parte de nuestro equipo y que optan a mejorar su posición laboral y ampliar su área de responsabilidad?, afirma el Consejero Delegado.*

Otra cuestión a destacar, dentro de las líneas estratégicas que definen la política de gestión de las personas en la compañía, es que la antigüedad no se toma en cuenta al evaluar la idoneidad de un candidato interno a un determinado puesto. Tal y como comenta Alejandro Zurbano, *¿cualquier persona con habilidades comunicativas, proactiva, orientada al trabajo en equipo y que fomente un buen ambiente laboral basado en el respeto, es un profesional con mucho que aportar, por lo que desde Emergia le brindaremos la formación y el plan de carrera adecuados para que nuestra colaboración mutua sea larga y satisfactoria?.*

Acciones para motivar al equipo

Una de las máximas preocupaciones que muestran los responsables de Emergia en lo que a sus profesionales se refiere, es la importancia de motivar al equipo para crear relaciones sólidas y duraderas. Favorecer el clima laboral, facilitar el acceso a la formación y compensar el talento, son algunas de las políticas para favorecer la motivación del equipo. En esta línea, destacan además las siguientes acciones:

- Proceso de selección objetivo, llevado a cabo por el departamento de recursos humanos y diseñado con el propósito de fomentar la igualdad de oportunidades y la transparencia en los procesos de promoción interna.
- Planes de incentivos específicos, a la medida de cada empleado y de la actividad profesional que desarrolla

dentro de la compañía.

- Comunicación bidireccional continua que asegura, a través de diferentes canales, que todas las opiniones sean escuchadas y todas las inquietudes del equipo tengan una respuesta.

Información corporativa

Emergia Customer Care es una multinacional especializada en la gestión integral de clientes, consultoría en customer care y outsourcing de procesos de negocio (BPO). A través de sus Contact Centers de última generación, ubicados en Europa, Latinoamérica y Estados Unidos, Emergia gestiona las relaciones entre las empresas y sus clientes en un entorno de excelencia operativa, en el que la compañía establece relaciones de partnership mediante el alineamiento estratégico de objetivos. Con profesionales que cuentan con más de 10 años de experiencia en el sector, destacan sus más de 2.500 posiciones operativas que ofrecen servicios a empresas de telecomunicaciones, banca y finanzas, editoriales y utilities.

La posibilidad de gestionar todo tipo de interacciones (venta en emisión, atención en recepción, soporte técnico, estudios de mercado, retención y fidelización, recobros) desde plataformas multicanal (chat, sms, e-mail, teléfono, fax) en la modalidad que el cliente necesite (onshore, nearshore, offshore) hacen de Emergia una compañía flexible con una gran capacidad de respuesta. Sus divisiones específicas de BPO y Consultoría aportan un importante valor añadido a la tradicional externalización de servicios de Contact Center y plantean nuevas soluciones basadas en el área de I+D+i de la compañía. La calidad y los procesos son fundamentales en Emergia. www.emergiacc.com.
