

Sepa usted

¿ Busca independendencia ?

Trabaje desde su casa

Compañías de centros de llamadas le ofrecen la posibilidad de ganar buenos sueldos sin moverse del hogar

MARIELA DABBAH

Dicen que la necesidad tiene cara de hereje, algo que es muy cierto cuando uno busca aumentar sus ingresos y aparece una jugosa oferta de ganar miles de dólares desde la comodidad de su hogar. ¡Pero cuidado! Algunas de estas promesas pueden resultar falsas.

Pero no desespere. Si está buscando trabajar con horario flexible ya sea a tiempo parcial o completo, existe una posibilidad real y provechosa.

En los últimos años, algunas compañías han encontrado una alternativa a los centros de llamados (call centers) que frecuentemente se instalan en países como India: Working Solutions, LiveOps y Willow CSN, por ejemplo, han establecido una red de agentes que atienden desde su casa, aquí en Estados Unidos, las llamadas de consumidores que quieren comprar productos, hacer reservas de viajes o enviar flores, por ejemplo.

Estas compañías tienen como clientes a empresas de todo tipo que requieren personas que atiendan las llamadas de los consumidores. Por ejemplo, cuando alguien llama a una floristería para ordenar un ramo de rosas, un agente recibe la llamada desde su casa y procesa la orden sin que el cliente sepa que está hablando con alguien probablemente a miles de millas de las flores.

Estas empresas no piden inversión para entrenar a sus agentes ni para certificarlos. La persona elige en qué horario quiere trabajar, cuántas horas por semana, y también escoge el programa.

"Dejamos que nuestros agentes elijan en qué programas quieren trabajar, ya sea porque tienen afinidad con el producto o porque lo usan", cuenta Pam Smith, vice presidenta de marketing de la empresa LiveOps. "Hay una correlación entre esta afinidad y la productividad de los agentes".

Bilingües, mucho mejor

Dado el gran crecimiento del mercado latino, existe una gran necesidad de agentes que hablen español.

"Necesitamos personas con experiencia en servicio al cliente y en call centers que hablen español porque el negocio está creciendo mucho y no tenemos suficientes personas que hablen este idioma", dice Damaris Vázquez, facilitadora de agentes de LiveOps. Hablar español tiene la ventaja de que al

agente le derivan más llamadas, y dado que la mayoría de estas empresas pagan por minuto, cuantas más llamadas le deriven por hora, más dinero hará.

El cubano Manny Valdés trabaja para Working Solutions desde hace tres años y medio

desde su casa en Coral Gables, Florida. "Yo gano un promedio de entre \$10 y \$14 la hora", explica. "Pero como soy bilingüe casi siempre gano cerca de \$14 la hora porque me pasan muchas llamadas. Hago un promedio de \$600 a \$800 por semana".

Estos ingresos le hicieron dejar su anterior trabajo haciendo reservas turísticas para la compañía de cruceros Royal Caribbean. Además, gracias a que trabaja en su hogar, Valdés puede dedicarse a su hijo adoptivo de 2 años y medio, y regenta su propia agencia de bienes raíces.

"Yo hago reservas turísticas para tres o cuatro programas distintos. Por eso nunca me aburro", cuenta Valdés, que trabaja unas 50 horas por semana.

Dependiendo de la experiencia del trabajador, de la compañía y del programa, en este tipo de actividades se puede ganar entre \$7 y \$20 dólares la hora.

Después de llenar la solicitud en línea y de pasar por una entrevista telefónica (en español y en inglés si uno es bilingüe), las empresas verifican los antecedentes criminales y crediticios de los solicitantes, por lo cual hay que contar con un número de seguro social.

Los agentes que son certificados son luego entrenados (siempre en línea) en los programas en que van a trabajar.

Los agentes son contratistas independientes que a fin de año reciben su formulario 1099 para reportar sus propios impuestos. Algunas empresas como Willow CSN exigen que los agentes tengan sus propias corporaciones (sub S corporations).

Es sin duda una oportunidad interesante para amas de casa, personas que cuidan a parientes enfermos, estudiantes universitarios que desean ganar algún dinero extra, y para muchos otros que por alguna razón no pueden o no quieren tener un empleo de 9 a 5.

Eso sí, llénele que acostumbrarse a que las orejas se le pongan coloradas!



Requisitos y contactos para conseguir el trabajo

Para poder certificarse como agente, deberá contar con una serie de requisitos básicos como una computadora con cierta configuración, conexión rápida con Internet, una línea de teléfono fija dedicada a su trabajo, un espacio silencioso, auriculares, etc. Puede enterarse de los detalles en los sitios de Internet de cada

compañía. Algunas de las compañías que ofrecen trabajos de centros de llamadas en el hogar son:

- Working Solutions: www.workingsol.com.
- LiveOps: www.liveops.com.
- Willow CSN: www.willowcsn.com.