

La atención telefónica, un empleo de presente y futuro

- *En este departamento de Fundación Dfa trabajan 58 personas con discapacidad y la agencia de colocación organiza cursos para cubrir más vacantes*

Zaragoza, jueves 5 de mayo de 2022. Cada vez es mayor el número de empresas que en los últimos tiempos apuesta por los asistentes de voz automáticos y cada vez son más las personas que, tras efectuar una llamada de teléfono para solicitar ayuda o información, acaban desesperadas. En el panorama actual, ¿suponen los robots inteligentes o las voces robóticas el fin de multitud de puestos de atención telefónica? La realidad es que **el contacto humano sigue aportando un valor diferencial** a la hora de solventar situaciones cotidianas.

Lo sabe bien **Dfaemplea, la agencia de colocación de Fundación Dfa**, que organizó en marzo en sus instalaciones un **curso teórico-práctico de atención telefónica** al que asistieron 13 personas con discapacidad. Tras la finalización de las seis sesiones, ocho de los participantes se incorporaron a la plantilla de la entidad.

Las salidas laborales relacionadas con este ámbito dentro de Fundación Dfa son diferentes: **'call center'; estudios sociales y encuestas de calidad; teléfono del mayor; teleasistencia y atención telefónica del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS)**. A alguna de estas tareas se dedican ya **58 hombres y mujeres con algún grado de discapacidad**.

Del reciente curso de atención telefónica se benefició **Daniel Aznar**, quien, tras 14 años como operario de montaje eléctrico, se vio obligado a reciclarse por incapacidad laboral. «Una vez concedida la discapacidad y la incapacidad, que me gestionaron a través de Dfa, me puse en contacto con el Centro de Atención Social (CAS) de la propia fundación y con Dfaemplea. Allí su

equipo técnico me ayudó a preparar el currículum de cara a los trabajos que iba a solicitar y me recomendó enfocarme en la atención al cliente», recuerda Aznar.

Como parte del proceso de enseñanza intervino **Ángeles Cepero**, trabajadora social del **Centro de Atención Telefónica de Fundación Dfa**, quien se muestra muy satisfecha por el resultado. **«El curso fue un éxito porque, a través de esta acción y de Dfaemplea, ocho personas pudieron acceder al mercado laboral»**, destaca Cepero. A raíz de esta formación, **más del 60% del alumnado se incorporó a Dfa** y la necesidad de cubrir más puestos en los próximos meses está ahí».

Acabar el curso y comenzar a trabajar

El nuevo puesto de trabajo de Aznar se encuentra en las instalaciones del IASS, donde ofrece información y resuelve dudas a través del teléfono. **«Creo que es una buena oportunidad para mí, después de estar tanto tiempo sin trabajar»**, reconoce tras finalizar unas sesiones que, a su juicio, **«fueron muy dinámicas, amenas y divertidas»**.

Cepero, por su parte, cree que esta organización teórico-práctica es fundamental: **«Una parte es teórica y después hacemos simulaciones de lo que hacen esos operadores y operadoras en el día a día de su trabajo. Esas simulaciones permiten ver realmente cómo se expresan las personas: cómo es el tono de voz, la cadencia, sus habilidades comunicativas... El trabajo conjunto de la agencia de colocación y la formación ha resultado una fórmula muy exitosa»**.

Aunque el contenido del curso sea el mismo para todo el alumnado, las características necesarias difieren en función de la tipología dentro de la atención telefónica. **«En estos empleos, donde se trabaja con la voz y las habilidades comunicativas, hasta que la persona no se mete en el papel, no sabes cómo se va a desenvolver»**, apunta Cepero, quien apunta algunos detalles: **«Hay perfiles que se ajustan más a una atención telefónica de tipo informativo, de encuestas, de calidad o gestión de citas, y otros perfiles que se adaptan a una atención más de tipo social, pero todos encajan en los servicios que Dfa gestiona»**.

Con el objetivo de seguir encontrando demandantes con discapacidad física y/o sensorial igual o superior al 33%, que sean candidatos ideales para la atención telefónica, Dfaemplea prepara una nueva edición del curso en el Centro de Formación Fundación Dfa (José Luis Pomarón, 9.

Zaragoza). En esta ocasión **se prolongará los días 19, 20, 23, 24 y 25 de mayo, en horario de 16:00 a 20:00**. Las inscripciones se pueden realizar a través de tres vías: correo electrónico: dfaemplea@fundaciondfa.es; teléfono 976 59 59 59; o WhatsApp: 608 959 068.

La atención telefónica se ha convertido en los últimos años en un **servicio con una progresiva demanda de empleo**. Esta tendencia al alza se ha visto multiplicada desde la aparición del coronavirus y la llegada de la pandemia. Cada vez son más las empresas que necesitan cubrir esta necesidad para satisfacer a su público y, desde **Fundación Dfa, se apuesta por la formación y la profesionalización del sector**.