



Únete a nuestra comunidad de buenos vecinos.

Representante de servicio al cliente

El Centro de atención al cliente (CCC, por sus siglas en inglés) se une con nuestra fuerza de agencias de State Farm® para crear una experiencia consistente para los clientes, sin importar cómo o cuándo interactúan con State Farm. **El servicio de CCC** se dedica a proveer servicio después de horas laborales a los clientes de State Farm que se comuniquen con la oficina de un agente fuera de las horas laborales; después de las 5:00 PM y antes de las 9:00 AM entre semana y las 24 horas durante los fines de semana y días festivos.

Un vistazo al trabajo que realizan los representantes de servicio al cliente

- Usan un guión escrito para responder y ayudar a los clientes, agentes, y empleados de State Farm por teléfono
- Administran una variedad de situaciones relacionadas con el servicio al cliente
- Responden a preguntas relacionadas con los seguros de las personas que llaman
- Toman los informes iniciales de pérdidas y proveen la información de contacto del personal de reclamos
- Toman pagos y responden a preguntas relacionadas con las facturas
- Reciben y envían mensajes detallados a los agentes/personal de reclamos
- Proveen asistencia de emergencia a los clientes mientras están en el teléfono, utilizan tecnología computacional para tener acceso a materiales de apoyo al trabajo en línea, navegan el intranet de State Farm para ubicar información y presentar informes de reclamos de manera electrónica
- Aplican las políticas y procedimientos de State Farm a situaciones únicas
- Trabajan en un ambiente similar al de un centro de llamadas
- Proveen servicios de idiomas para clientes que hablan español

Conjunto de habilidades preferidas

- Capacidad para proveer servicio excepcional al cliente en todas las interacciones con los clientes y asociados
- Capacidad para desempeñar múltiples funciones a la vez y hacerse cargo de llamadas telefónicas, mientras que navega eficientemente entre múltiples pantallas de computadora
- Capacidad para comunicar claramente las políticas y procedimientos y comunicarse con los clientes por teléfono

Otras cosas para tener en mente

- Las horas laborales tienen turnos no tradicionales, incluyendo fines de semana, días festivos y noches
- Los empleados completarán un extenso programa pagado de capacitación para aprender las políticas y procedimientos, y recibirán preparación profesional y capacitación adicional

Ubicaciones de Centros de atención al cliente

Atlanta, Georgia • Bloomington, Illinois • Dallas, Texas • Jacksonville, Florida • Phoenix, Arizona

Esto es lo que nuestros empleados dicen:

"Disfruto hablar con los titulares de pólizas de todo el país y ayudarlos cuando nos necesitan más que nunca. Me complace saber que puedo ayudarlos cuando sus agentes no se encuentran disponibles."

Para más información, visita statefarm.com/careers



Un empleador con igualdad de oportunidades