

Únete a nuestra comunidad de buenos vecinos.



Representante del Centro de ayuda de atención al cliente

El Centro de atención al cliente (CCC, por sus siglas en inglés) se une a nuestra fuerza de agencias de State Farm® para crear una experiencia consistente para los clientes, sin importar cómo ni cuándo interactúen con State Farm. El Centro de ayuda del CCC es un centro de soluciones técnicas que brinda soporte técnico las 24 horas del día a más de 100,000 asociados de State Farm, ubicados en los centros de operaciones, oficinas de reclamos, oficinas de agentes, centros de oficinas y oficinas principales corporativas.

Un vistazo al trabajo que realizan los representantes del Centro de ayuda de atención al cliente

- Hablan con asociados internos por teléfono
- Proveen soporte técnico de primer nivel para hardware, software, procedimientos y configuraciones de contraseñas por teléfono y/o intranet
- Diagnostican y documentan problemas técnicos y de instrucciones del cliente y resuelven o asignan problemas a las áreas adecuadas
- Educan a los clientes en cuanto a cómo evitar problemas relacionados en el futuro
- Demuestran conocimiento de procedimientos, procesos, herramientas y sistemas
- Se mantienen al tanto de cambios tecnológicos pertinentes a las responsabilidades de su trabajo
- Ayudan a resolver el problema del socio de negocios tan pronto como sea posible
- Utilizan tecnología computacional, mientras se encuentran en el teléfono, para tener acceso en línea a materiales de apoyo para el trabajo y navegar el intranet de State Farm para ubicar información

Conjunto de destrezas preferidas

- Poder brindar un servicio excepcional al cliente en todas las interacciones
- Poder desempeñar múltiples funciones a la vez, haciéndose cargo de llamadas telefónicas mientras navegan eficientemente entre múltiples pantallas de computadora
- Poder resolver problemas mientras continúan mostrándole empatía al cliente
- Poder trabajar efectivamente en un ambiente de equipo virtual

Otras cosas a tener presente

- Trabajan turnos convencionales y no convencionales, incluyendo fines de semana, días festivos y noches (los turnos se programan utilizando Workforce Management)
- Completan un programa pagado para aprender sobre políticas, procedimientos, software y hardware específicos del ambiente de State Farm
- Reciben continuamente asesoramiento y capacitación en el trabajo

Ubicaciones de los centros de atención al cliente

Atlanta, Georgia • Irving, Texas • Tempe, Arizona

Esto es lo que dicen nuestros empleados:

"El centro de ayuda es la base de la compañía. Si no funciona, ¡nosotros lo arreglamos! Si buscas una experiencia excepcional, ¡nosotros la tenemos!"

Para más información, visita statefarm.com/careers



Un empleador con igualdad de oportunidades