



ocunoticias 

¡Que no te lo cuenten!

Octubre 2020 / Ocumisión N°40

- | | |
|--------|---|
| Pág. 1 | → Mensaje de la Gerencia: ¡El Autocuidado es un deber diario! |
| Pág. 2 | → ST – SSG: Meditar: Centrar la atención en el momento presente. |
| Pág. 3 | → Así nos ven en nuestra encuesta de satisfacción de clientes. |
| Pág. 4 | → Tip Jurídico: ¡Cuidarnos es un derecho y un deber! |
| Pág. 5 | → Halloween: Recomendaciones en tiempos de Covid. |
| Pág. 6 | → Nuestros valores corporativos: Integridad, compromiso y servicio. |
| Pág. 6 | → Nuestros medios de comunicación. |
| Pág. 7 | → Atento: Tips de servicio. |

Mensaje de la Gerencia



¡El Autocuidado es un deber diario!

Septiembre fue un mes en el que nuestro país se vió en cambios trascendentales para nuestra economía, seguridad y salud... Acciones que requieren del mayor compromiso de cada uno de nosotros desde los diferentes roles en los que nos desempeñamos: como hijos, nietos, padres, pareja sentimental, compañeros de trabajo, etc, siendo responsables en nuestras salidas públicas, implementos de cuidado y distanciamiento, con el fin de contribuir y apoyar todas las estrategias de salud implementadas por las entidades estatales y por las empresas.

Es importante reiterarles que, aunque todo esté tomando un rumbo hacia la normalidad, no significa que no continuemos en un estado de emergencia sanitario, el Covid - 19 continua afuera y depende de nosotros que continuemos avanzando y no como estábamos al principio (confinamiento, pico y cédulas, etc).

Colombia todavía se encuentra en una enorme ola de casos por el virus y por tal razón debemos mantener las medidas de protección universales como: el lavado de manos con agua y jabón, por lo menos por 20 segundos; distanciamiento físico, no menos de dos metros; limpieza de las superficies con las que frecuentemente mantenemos contacto; ventilación de la vivienda; evitar tocarse la nariz, boca y ojos, y principalmente quedarse en casa. Si se hace estrictamente indispensable salir, se debe usar siempre el tapabocas.

En estos momentos todos somos potencialmente fuente de contagio, es por ello que hacemos un llamado a un **autocuidado consiente** y **solidario**, pues cuando no cumplimos con los protocolos, no solo me estoy desprotegiendo yo, sino a toda mi familia, mi grupo de trabajo y mi entorno. Como organización cumplimos con todos los requerimientos legales y sanitarios que se requieren para llevar a cabo un ambiente seguro, sin embargo, es indispensable contar con su compromiso y responsabilidad.

Finalmente, si queremos poner en práctica alguna de las lecciones que nos va dejando la presencia del virus, ésta es una de las más obvias. Si ahora que es posible relajar un tanto las medidas de protección nos **des-cuidamos**, en todos los sentidos del término, corremos el riesgo de volver a la casilla de inicio y tener que encerrarnos de nuevo. Cuidarse, protegerse para protegernos todos, es repetitivo pero eficaz, funciona para controlar el virus y evitar el contagio.

¡Recuerda llevar tu día a día con disciplina, compromiso y responsabilidad!

¡Gracias!

Cordialmente,
Alejandro Navarrete Silva
Gerente General

MEDITAR: CENTRAR LA ATENCIÓN EN EL MOMENTO PRESENTE

La meditación es un entrenamiento mental. Que busca: desarrollar cualidades como la atención plena, la compasión y el optimismo, además de ayudar a gestionar dificultades como el estrés, la ansiedad y los pensamientos obsesivos.

Si nos entrenamos con la suficiente frecuencia, estas capacidades dejan de ser eventos mentales pasajeros y se convierten en nuevos hábitos. Es como hacer ejercicio, salvo que el músculo que se entrena es el cerebro. Es por eso que **te invitamos a cuidar tu salud mental**, tener pensamientos tranquilos y saludables, hacen de tu día a día un mejor momento, acá te compartimos una sencilla manera de meditar, cuando sientas que tus niveles de estrés o ansiedad están aumentando:



✓ **La clave está en aceptar** que esos pensamientos son normales, y verlos como pensamientos no como realidades. Es decir, aprender a verlos desde fuera. Lo contrario a pensar no es NO PENSAR, es prestar atención.

✓ **Cierra los ojos** por un momento y concentra tu atención en la respiración por unos segundos, inhalando y exhalando lentamente.

✓ **Observa** con atención las sensaciones que está sintiendo en tu cuerpo. Tus pies, piernas, brazos, etc.

✓ Ahora **observa los pensamientos** que está produciendo tu mente. Acepta que es normal que los produzca. No trates de quitárselos. Simplemente obsérvalos como si estuvieras viendo una película, es decir, desde afuera. Fíjate que tu cerebro está produciendo ese pensamiento porque ese es su oficio. No es una realidad que te esté sucediendo, recuerda que lo observas desde afuera como si fuera una película.

✓ Ahora vuelve a **observar tu respiración** y concéntrate en algo externo como apoyo. Puede ser un sonido, un objeto, o toca con tus dedos la textura de algo que tengas cerca y observa con atención. Vuelve a observar tus pensamientos y déjalos pasar. Vuelve a centrar tu atención en la respiración una y otra vez.

✓ Para finalizar abre los ojos y nota cómo te sientes.

La práctica habitual de la meditación permite que la vida no se nos pase por delante mientras estamos preocupándonos sino más bien conscientes del ahora. Puedes ayudarte practicando este ejercicio diariamente a través de aplicaciones para iPhone o Android como Headspace o Calm y/o puedes consultar videos de Mindfulness en YouTube.

¡Pon en práctica estos ejercicios que seguro te ayudarán en tu vida no solo profesional sino también personal!

ASÍ NOS VEN EN NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En **Ocupar** & **Ocuservis** grupo empresarial llevamos más de 30 años desarrollando servicios para resolver las necesidades del mercado y de nuestros clientes, acercándonos con soluciones que aporten valor a la productividad de sus negocios, para lograr este propósito es necesario conocer su opinión sobre nosotros, sobre nuestro servicio y nuestra marca, esto nos permite evaluar nuestra gestión y conocer cuáles son nuestras oportunidades de mejora.

Gracias a las valiosas retroalimentaciones de nuestros clientes, iniciamos un proceso de análisis que nos permita generar acciones de mejora frente a sus opiniones. Nos complace compartir con ustedes algunos mensajes de nuestros clientes que contribuyen al fortalecimiento de nuestro servicio.

Ten en cuenta que las respuestas de las encuestas son confidenciales.

Estas son algunas opiniones frente a la pregunta:

- En su opinión, **¿qué considera que hacemos realmente bien?**

“ Calidad humana del personal que trabaja en la empresa y con el que tenemos contacto ”

“ Es una entidad que procura ser cercana con sus clientes y busca mejorar y fortalecer sus procesos ”

“ Calidad humana, tiempos de respuesta, actitud cordial y positiva de los empleados de Ocupar ”

“ Confiable al momento de encontrar empleados para cubrir una vacante de manera temporal, ya que brinda una contratación de servicios con todos los requerimientos necesarios para seleccionar bien el trabajador en misión y son ágiles en hacerlo ”

Agradecemos a cada uno de ustedes que impregna su buena actitud y don de servicio, impactando positivamente a nuestros clientes al aportar con calidad al servicio de colaboración temporal, ratificando nuestros atributos de servicio: confiable, cercano y flexible.

JURÍDICO: ¡CUIDARNOS ES UN DERECHO Y UN DEBER!

Debido a esta emergencia sanitaria, Ocupar y nuestras empresas usuarias, con base en las resoluciones expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, han emitido los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación y contagio del Covid-19. Estas medidas son de obligatorio cumplimiento y no acatarlas acarrea procesos disciplinarios, de acuerdo con lo establecido en el reglamento interno de trabajo. Lo anterior, con la aplicación del debido proceso y la imposición de sanciones como llamados de atención y/o suspensiones.

Recuerda que las principales medidas de autocuidado son: Lavado de manos frecuente, distanciamiento social de 2 metros y el uso permanente y adecuado del tapabocas.

Ten presente las siguientes recomendaciones ante signos de alarma y recuerda que siempre debes reportar al responsable de SST o al Ejecutivo de Servicio cuando:

1 Tengas síntomas asociados a Covid-19.



2 Presentes cambios de temperatura.



3 Hayas estado en contacto con una persona Covid-19 positivo.



4 Cuando tu EPS te programe la realización de prueba para Covid-19.



5 El día que te realizan la prueba.



6 El resultado (positiva o negativa).



7 Cuando hayas tenido 14 días de aislamiento o más de 3 días con síntomas.



Sigue las normas y aumenta tus medidas de protección.

¡Cuidarnos es deber de todos!

HALLOWEEN: UNA OPORTUNIDAD DE MARCAR LA DIFERENCIA

Halloween no es lo mismo sin sus disfraces y se ha caracterizado por las típicas salidas a los centros comerciales, recorridos por la ciudad y barrios, donde los niños esperan que les den sus dulces “Truco o trato”.

La actual situación que se vive por el COVID-19 obliga a conmemorar esta celebración guardando la sana distancia, evitando aglomeraciones y otras medidas de salud que no coloquen en riesgo ni a pequeños, adultos o ancianos.

Es por eso que como compañía te brindamos opciones de celebración en la que puedas poner a volar tu imaginación y hacer muy feliz a los pequeños de la casa:

- **Crea** en compañía de los niños decoraciones y adorna tu hogar ***¡Convierte un espacio de tu casa, en el más terrorífico! Simula un cuarto del terror, maquíllate e invita a los más pequeños adentrarse en este espeluznante sitio ¡seguro se entretendrán y no les hará falta salir a la calle!***

- **Elige**, diseña y crea disfraces para todos en casa ***¡Es un plan muy divertido!***

- **Revisa** la programación que te ofrece la Caja de Compensación a la cual estas afiliado y disfruta de todo lo que tienen para los niños en este mes.

- **Organiza** un concurso virtual con otros niños, de esta manera pueden compartir entre amigos y familiares.

- **Organiza** un concurso donde niñas y niños puedan buscar los dulces al interior del hogar, ya sea a través de acertijos o preguntas relacionadas con Halloween.

- **Elige** una película para ver en familia en la noche ***¡Que no te falten las crispetas y dulces!***

¡Que la falta de imaginación, no ponga en riesgo la salud de nadie en tu hogar, diviértete creando y organizando, seguro los más pequeños nunca lo van a olvidar!

Ten en cuenta que... Si decides salir a pasear por las calles de tu barrio, recuerda mantener el distanciamiento de al menos dos metros y la máscara del disfraz no sustituye el tapabocas.



NUESTROS VALORES CORPORATIVOS: INTEGRIDAD, COMPROMISO Y SERVICIO

Nuestros valores corporativos: integridad, compromiso y servicio, enmarcan la actuación de cada colaborador de nuestra compañía, son los **principios de conducta** que logran una característica distintiva en la oferta de valor de nuestros servicios, éstos nos identifican y hacen que **Ocupar** sea elegida en el mercado por nuestros clientes.

Nuestras acciones siempre deben ir encaminadas al perfeccionamiento, la cooperación y la honestidad, trabajando con **Integridad** logramos ser confiables en nuestro entorno, garantizando vínculos afectivos y relaciones laborales basadas en la confianza.

El **Compromiso** nos permite involucrarnos más con las demás áreas y buscar alternativas de mejora que aporten al bien común. El **Servicio**, genera un entorno de agradecimiento y colaboración, facilitando el logro de los objetivos y fortaleciendo valores como: la empatía, la solidaridad y el amor, que se traducen en satisfacción, afecto y relaciones positivas.

¡Te invitamos a vibrar y actuar en sintonía con nuestros valores, estos te hacen un colaborador diferente, que reconocen nuestros clientes!

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN VIRTUALES

En Ocupar Temporales S.A estamos comprometidos con el bienestar de nuestro equipo de colaboradores, recuerden que cuentan con la atención y apoyo de nuestros Ejecutivos de Servicio para resolver sus inquietudes y/o solicitudes, además nuestros canales virtuales están disponibles para mantenerlos informados y atender sus necesidades:

Página web: por medio de **www.ocupar.com.co** podrá encontrar información general y acceso a nuestro módulo de PQRS y Mi Ocuweb para acceder a tu información de Certificados y comprobantes de pago.



TIPS DE SERVICIO

ATENCIÓN

La interacción con el cliente es muy importante te damos algunos consejos para que tu servicio sea aún mejor.

Te invitamos a unir cada palabra con su respectivo significado.

¡Vamos, ámate a realizarlo, seguro así no se te olvidará que es cada una!

- **Tolerancia**

A

Capacidad de entender, respetar ideas o pensamiento del cliente o tu entorno en general, teniendo en cuenta que diariamente en el Call Center enfrentarás diferentes personas y con ellas varios temperamentos.

- **Conocimiento**

B

Estar informado acerca de tu empresa, el producto o servicio que estás ofreciendo o por el que estás atendiendo a tu cliente; esto con el fin de argumentar correctamente y brindar información verídica.

- **Escucha**

C

Prestar atención escuchando atentamente a tu cliente para identificar en la llamada las necesidades y posibles soluciones que él necesita. Este es un factor muy importante en cualquier área de un Call Center; el cliente siempre quiere ser escuchado, ya sea por una reclamación, sugerencia, incluso en una venta.

- **Aprecio**

D

Hacer que el cliente se sienta valorado, empatizar, personalizar y hacerle saber que comprendes su necesidad.

- **Sinceridad**

E

Evitar mentir o brindar una respuesta desinformada por salir de la llamada, recuerda que el cliente siempre espera que su conflicto sea resuelto, pero no en todos los casos, la solución está en la primera llamada. Sabemos que es inevitable que en tu labor como Agente Call Center te enfrentes diariamente a llamadas y clientes complicados, que al final estarán más satisfechos si atendiste su reclamación con información sincera y veraz.

