

Colombia Jobs Expertini®

Workforce & GTR Manager

[Apply Now](#)

Company: Cabify

Location: Bogotá

Category: arts-design-entertainment-sports-and-media

Job description TN Workforce & GTR Manager

¿Quieres cambiar el mundo?

Eso es lo que hacemos en Cabify. Nuestro objetivo es hacer de las ciudades mejores lugares para vivir, mejorando la movilidad de las personas que viven en ellas, conectando a pasajeros y conductores con tan sólo pulsar un botón. Es posible que algún día las ciudades sean lugares donde nadie necesite un vehículo privado, pero aún nos queda un largo camino por recorrer... ¿nos acompañas?

Fundada en 2011, nos hemos convertido en el primer 'unicornio' español. Nuestra sede central está en Madrid, actualmente nos encontramos en varias ciudades de España y Latinoamérica. Y cada mes que pasa más gente se une a nuestro equipo internacional lleno de personas apasionadas, brillantes y con talento y ganas de desafiar el "status quo".

Pero no importa lo rápido que crezcamos o lo grande que nos volvamos, queremos mantener nuestro espíritu 'start-up'. Somos un equipo seguro de sí mismo, enérgico, profesional y carismático, y estamos orgullosos de hacer las cosas bien. Nos gusta pensar en nosotros mismos como una empresa de tecnología ética e innovadora que ha creado un negocio donde todos son tratados de manera justa y respetuosa, desde nuestros ingenieros hasta los conductores que utilizan nuestra plataforma. Además, siempre cumplimos plenamente con las regulaciones gubernamentales y respetamos las leyes locales.

Sobre nuestro equipo Transnacional

Nuestro equipo **Transnacional** está compuesto por personas cualificadas y motivadas que proporcionamos experiencias memorables a todos nuestros clientes, de manera eficiente

siendo su voz (la voz del cliente) nuestra referencia para la mejora continua del servicio.

Somos un equipo de personas para personas, que imprime valor y satisfacción en cada atención a nuestros clientes, dejando nuestro sello cabify, en cada interacción.

Transnacional como empresa de servicios de Cabify es una marca empleadora diferente en relación al mercado laboral de contact center colombiano, lo cual nos permite contar con un talento humano diferencial al que nos debemos, y buscamos apoyar en su desarrollo como profesionales en servicios de atención y soporte al cliente.

Hemos recorrido un largo camino hasta ahora, pero en realidad nuestro viaje no ha hecho más que comenzar. Si vamos a convertir nuestra visión en una realidad, ¡necesitamos que personas con talento y ambición como tú se unan a nuestro equipo!

¿Cómo nos ayudarás a cumplir con nuestra visión?

Como Manager de **servicios especiales**, contribuirás en nuestro viaje aportando toda la versatilidad a la hora de seleccionar, proponer y construir los mejores modelos operativos aplicables a las necesidades, retos y oportunidades que se presenten en función de la necesidad de tus stakeholders.

Nuestra operación requiere un alto nivel de adaptación y un modelo de estandarización a corto plazo que permita retornar a la audiencia o al stakeholder una operación robusta y estandarizada a partir de procesos definidos dentro del negocio de Ride Hailing, por lo cual es necesario contar con tu habilidad de seguimiento y control para garantizar y asegurar en todo momento los kpis operativos tales como NDA (Nivel de atención), NPS (Recomendación usuario final) CSAT (Satisfacción de usuario final), adicionalmente incluir los que sean necesarios de acuerdo al modelo aplicado y a los resultados esperados.

Con tu talento y disciplina construiremos equipos de alto desempeño, que proyecten el enfoque de mejora continua y con tu expertise desarrollar planes de acción que lleven nuestro negocio a otro nivel.

Serás parte de squads especializados que te permitirán proponer y aportar las mejores prácticas y modelos, orientados a darle valor a la voz del cliente como base de tu estrategia de ejecución.

Sobre el puesto

¿Cómo nos ayudarás a cumplir con nuestra misión?

Asegurar la correcta, continua y oportuna gestión de los equipos, mercados y procesos asignados.

Planificar, supervisar, controlar y reportar los resultados de la gestión de las áreas a su cargo.

Controlar y supervisar el performance de la operación y la aplicación de los procedimientos de trabajo definidos para asegurar la eficiencia y cumplimiento de los objetivos establecidos.

Asegurar adecuada comunicación y trabajo en equipo con áreas de apoyo, en las necesidades y estrategias que permitan la mejora continua.

Realizar seguimiento periódico de los KPI's establecidos, para la consecución de los objetivos definidos en la operación a su cargo.

Realizar seguimiento a los indicadores operativos (TMO, adherencia, avail, ausentismo), de calidad (precisión, nps), productividad (conversión, activaciones) y eficiencia (backlog, sla, NS), entre otros definidos para su equipo a cargo

Realizar planes de acción orientados a la mejora continua de KPIs.

Identificar y aportar evidencias sobre posibles cuellos de botella y oportunidades de mejora, en búsqueda de la mejora continua

Asegurar la continuidad de la operación a pesar de los imprevistos técnicos, tecnológicos y de recurso humano, activando todos los planes de contingencia que fueran necesarios para garantizar el normal funcionamiento de la operación

Implementar planes de contingencia para cada una de las situaciones que puedan presentarse y puedan entorpecer la operación.

Aplicar de forma oportuna los planes de contingencia, tomar decisiones y generar soluciones efectivas a problemas en tiempo real.

Asegurar el escalamiento oportuno de incidencias y fallas a las áreas de soporte, y hacer seguimiento y velar por la pronta solución de las fallas reportadas.

Evaluar, promover y destacar la gestión y el desarrollo profesional de su equipo de trabajo

Velar por el adecuado clima laboral y cultura organizacional del equipo a cargo para desarrollar equipos de alto rendimiento.

Potencializar las habilidades y destrezas de sus equipos, en función del proceso asignado.

Realizar feedback continuo a todo su personal a cargo, de forma constructiva y con el objetivo de conseguir mejora continua del equipo

Asegurar la disponibilidad de los recursos, coordinando junto con los WFM lo necesario para que la operación consiga sus objetivos en los mercados y operaciones a su cargo.

Mantener efectiva comunicación respecto a los movimientos, ingresos o salidas de personal y decisiones de gestión, con todos los equipos globales y locales que trabajan en conjunto con TN

Buscar de forma continua de nuevos métodos de trabajo para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.

Desarrollar estrategias encaminadas al incremento de la satisfacción y mejora continua.

Estudiar y diseñar la mejor forma de disponer los recursos humanos y técnicos, para buscar el mejor desempeño y mayor eficacia en la operación

Cumplir las políticas organizacionales y los lineamientos gubernamentales, y asegurar que su equipo a cargo lo haga también.

Mantener una comprensión competente y actualizada de los productos y servicios de la compañía.

Cumplir con cualquier otra función adicional, conexas o relacionadas que se derive de la prestación del servicio, o de su cargo, y/o que le sea indicada por sus superiores jerárquicos.

Guardar la confidencialidad de los asuntos que se le confían, no proporcionar información o tomar acciones antes de que se adopten formalmente las correspondientes decisiones y se hagan oficiales.

Asegurar y fortalecer los canales de comunicación con las áreas de TN, local y global, para mantener actualizada la operación con las últimas definiciones estratégicas

Lo que estamos buscando:

Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Economía, y/o Carreras afines.

Buscamos el mejor talento para el cargo de Manager de Workforce & GTR con capacidad de liderazgo y adaptabilidad al cambio con experiencia mínima de 3 años.

Ahora viene lo bueno:

Somos una empresa llena de gente feliz y motivada... ¡y no queremos que eso cambie! Aquí te mostramos algunas razones por las que te encantará formar parte de la familia Cabify.

Eventos divertidos con todo el equipo.

15 días de vacaciones al año más 7 Cabify Days

Un día libre de recarga al mes

Descuentos y beneficios para empleados.

Crédito mensual para viajes en Cabify

Todo el equipamiento que necesites (tú solo tienes que poner tu talento).

Bonos redimibles en diferentes comercios

Y lo último, pero no menos importante... ¡café gratis!

[Apply Now](#)

Cross References and Citations:

1. [Workforce & GTR Manager Fresherjobs Jobs BogotáFresherjobs ↗](#)
2. [Workforce & GTR Manager Neurologistjobs Jobs BogotáNeurologistjobs ↗](#)
3. [Workforce & GTR Manager ConsultantjobsJobs BogotáConsultantjobs↗](#)
4. [Workforce & GTR Manager InstallationjobsJobs BogotáInstallationjobs↗](#)
5. [Workforce & GTR Manager Astronomyjobs Jobs BogotáAstronomyjobs ↗](#)
6. [Workforce & GTR Manager BeauticianjobsJobs BogotáBeauticianjobs↗](#)
7. [Workforce & GTR Manager Financialjobs Jobs BogotáFinancialjobs ↗](#)
8. [Workforce & GTR Manager Switzerlandjobs Jobs BogotáSwitzerlandjobs ↗](#)
9. [Workforce & GTR Manager Southkoreajobs Jobs BogotáSouthkoreajobs ↗](#)

10. Workforce & GTR ManagerJobsinaustria Jobs BogotáJobsinaustria ↗
11. Workforce & GTR ManagerCraftsjobs Jobs BogotáCraftsjobs ↗
12. Workforce & GTR ManagerChemistryjobs Jobs BogotáChemistryjobs ↗
13. Workforce & GTR ManagerFresherjobs Jobs BogotáFresherjobs ↗
14. Workforce & GTR ManagerConsultantjobsJobs BogotáConsultantjobs↗
15. Workforce & GTR ManagerPhotographerjobs Jobs BogotáPhotographerjobs ↗
16. Workforce & GTR ManagerPanamajobs Jobs BogotáPanamajobs ↗
17. Workforce & GTR ManagerBarcelonajobs Jobs BogotáBarcelonajobs ↗
18. Workforce & GTR ManagerFinddriverjobs Jobs BogotáFinddriverjobs ↗
19. Workforce & gtr manager Jobs Bogotá ↗
20. AMP Version of Workforce & gtr manager ↗
21. Workforce & gtr manager Bogotá Jobs ↗
22. Workforce & gtr manager Jobs Bogotá ↗
23. Workforce & gtr manager Job Search ↗
24. Workforce & gtr manager Search ↗
25. Workforce & gtr manager Find Jobs ↗

Source<https://co.expertini.com/jobs/job/workforce-gtr-manager-bogota-cabify-2278df18cf/>

Generated on: 2024-05-01 by [Expertini.Com](https://co.expertini.com/)