

New Tandem ETT comparte la visión de sus clientes y les ayuda a identificar sus fortalezas

Ya estamos en el último trimestre de este año tan atípico, que nos ha obligado a reflexionar sobre nuestro modelo de trabajo y nuestro modo de estar en contacto con nuestros equipos y clientes. En New Tandem, lo encaramos con ilusión y optimismo, ya que sabemos que de todas las crisis siempre surgen oportunidades.

Ahora, más que nunca, es el momento para que los directivos y responsables de la gestión de talento de las empresas apuesten por las llamadas *soft skills* de los profesionales para generar un buen clima y estados de ánimo positivos en el trabajo. Hablamos de capacidad de empatía, escucha activa, resiliencia, flexibilidad para adaptarse a los cambios... cualidades que tienen los buenos profesionales.

¿Cómo identificarlos? Con los profesionales que, por sus años de experiencia en el sector de los recursos humanos, conocen muy bien el talento disponible. El equipo de Selección de **New Tandem** se dedica a la captación y localización permanente de nuevos candidatos, utilizando todos los canales y herramientas digitales, para, además, actualizar la información de aquellos a los que ya conoce. Posteriormente, realiza una selección muy cuidada, dedicando el tiempo necesario para conocer en profundidad tanto a los candidatos como a las empresas. Esto permite, por un lado, identificar fortalezas y debilidades y, por otro, entender bien las necesidades y preferencias.

En **New Tandem**, ofrecemos un servicio esmerado con respuestas ágiles y profesionales, cuidando los detalles. Realmente, se trata de un servicio personalizado para cada cliente. Nos gusta sentirnos socios de nuestros clientes, y compartir su visión. Nuestra trayectoria a lo largo de más de 20 años nos ha permitido construir relaciones duraderas que nos ayudan a conocer perfectamente a nuestros clientes para darles el mejor servicio. De ese modo, tanto el candidato como la empresa están satisfechos y los resultados se notan desde el primer momento.

Posiciones importantes

En **New Tandem**, estamos especializados en algunas posiciones que son verdaderamente importantes en todas las empresas, sean del sector que sean, porque, en muchas ocasiones, son el primer contacto de los clientes con esas empresas. Nos referimos, por ejemplo, al personal del call center, a los gestores de recobros y de facturas impagadas o al personal del departamento de servicio al cliente. Algunas empresas todavía no valoran la importancia de estos puestos y olvidan que nunca hay una segunda oportunidad de causar una primera impresión en sus clientes.

Está demostrado que captar un nuevo cliente es mucho más caro que mantener y fidelizar a uno ya existente, así que es esencial que nuestro equipo en contacto con los clientes esté compuesto por buenos profesionales, correctamente seleccionados para sus puestos. Y también, desde un punto de vista económico, si empresa y candidato traba-

jan a gusto, la curva de aprendizaje se reduce, evitamos la rotación, aumentamos la productividad y, en consecuencia, reduciremos los costes operativos. Por consiguiente, tanto por razones cualitativas como cuantitativas, hay que escoger un buen *partner*, como **New Tandem**, cuando se trata de formar al mejor equipo.

Nuevo talento

En ocasiones, trabajamos con empresas que disponen de sus propios departamentos de Recursos Humanos compuestos por profesionales que conocen bien cómo son los procesos de reclutamiento y selección de personal. En esos casos, ellos aportan un mayor conocimiento de las características necesarias para las posiciones que se están buscando y los procesos suelen ser más rápidos. Nuestros reclutadores y los suyos están permanentemente en búsqueda de nuevo talento, aunque en ese momento no haya vacantes, por-

que las empresas y sus organizaciones evolucionan constantemente y hay que poder dar respuestas ágiles a las nuevas necesidades.

Otra fuente interesante pueden ser los candidatos presentados por los propios empleados y, en esta situación, nuestro papel es el de conocer a la persona, no solo al profesional, y detectar otras habilidades: ¿sabe trabajar en equipo? ¿es un líder natural? ¿cómo reacciona a la presión? ¿es empático? ¿flexible?... Las llamadas *soft skills* o cualidades interpersonales.

Entendemos que las empresas necesitan garantías antes de tomar su decisión y, por eso, apostamos por la excelencia y la calidad demostrable.

Apostamos por la excelencia y la calidad demostrable aportando la garantía de la certificación de SGS en calidad. Una demostración de nuestro compromiso por ofrecer el mejor servicio

Aportamos la garantía de la certificación de SGS en calidad (Norma ISO 9001:2015), una demostración de nuestro compromiso por ofrecer el mejor servicio, ya que esta certificación demuestra que los procesos, sistemas y servicios de **New Tandem** cumplen con las normas y reglamentos nacionales e internacionales. Periódicamente, nuestros procesos son de nuevo auditados y revisados por SGS para renovar nuestra certificación, como hicimos a finales de 2019. Lo que hemos incorporado es, lógicamente, un protocolo de seguridad para la protección de la salud y la prevención de contagios, y hemos dado unas pautas claras de cómo proceder en caso de sospecha de infección.

Hay quien dice que el éxito es la suma de pequeños esfuerzos repetidos día tras día y en el equipo de Selección de **New Tandem** creemos que es así ■

newtandem@newtandem.com

