

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

I. INFORMACIÓN GENERAL:

Título del puesto:	Atención a clientes Customer happiness
Puesto al que reporta:	Gerente Comercial
Puestos que le reportan directamente:	N/A
Total de personas supervisadas directa e indirectamente:	N/A

II. OBJETIVO DEL PUESTO:

Garantizar la plena satisfacción del cliente atendiendo sus requerimientos, dudas y solicitudes.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CLAVES:

Estar presente en las reuniones de arranque de los clientes así como las reuniones de cierre de mes
Atender y dar solución a los requerimientos y dudas de los clientes en cualquier formato que se le solicite
Enviar el material que Operación genera al cliente para autorización
Dar seguimiento con el cliente del llenado de los formatos que la Agencia requiera
Crear los grupos de whatsapp con los clientes una vez Administración haya completado su proceso, poniendo la foto de perfil con el logo del cliente y el de la agencia
Dar una primera atención a los leads que llegan de forma digital para que Comercial pueda cerrar
Confirmar las reuniones virtuales con el equipo y con los clientes un día antes
Enviar minuta y acuerdos después de cada reunión con el cliente
Dar seguimiento con el Gerente Operativo las entregas de los compromisos de su área

Todas las funciones y responsabilidades descritas son enunciativas y NO limitativas

IV. RETOS MÁS IMPORTANTES DEL PUESTO:

Generar una experiencia del cliente agradable brindando la seguridad que podemos resolver sus problemas comerciales y publicitarios

V. COMPETENCIAS DEL PUESTO:

COMPETENCIAS FUNCIONALES	NIVEL
Comunicación oral y escrita	1
Sentido de urgencia	1
Solución de problemas	1
Relaciones interpersonales	1
Trabajo en equipo	2
Autodirigido	1
Tolerancia a la frustración	1
Liderazgo	2
Visión y pensamiento estratégico	1
Capacidad de análisis y síntesis	1

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

1 ALTO	El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones.
2 MEDIO	El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones.
3 BAJO	El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones.

VI. PERFIL DEL PUESTO:

CARACTERÍSTICAS GENERALES:

Sexo:	Indistinto
Edad requerida:	De 18 a 35 años

ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO:

Carrera:	Preparatoria concluida o trunca
Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización)	Conocimiento en redes sociales y marketing digital
Áreas de experiencia y años requeridos: Especificar en qué áreas y por cuánto tiempo requiere de experiencia la persona que ocupe el puesto	Contar con 1 año de experiencia en atención a clientes
Manejo de presupuestos: Montos que se deben de haber manejado previamente	N/A
Idiomas:	N/A

VI. OFERTA DEL PUESTO:

Sueldo:	\$7,000.00 mensual
Tipo de contrato:	Indeterminado
Prestaciones:	<ul style="list-style-type: none">● Homeoffice un 90%● Celular● Licencia menstrual (2 días de asueto pagados por cólicos)● Atención psicológica subsidiada● Día de cumpleaños libre● Spa Cekalli sin costo en el mes de su cumpleaños● Correo institucional, servidor y perfil de redes sociales de la empresa para garantizar desconexión● Gestión de campañas publicitarias sin costo en caso de contar con un emprendimiento
Horario:	De lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs con hora de comida de 15:00 a 16:00 hrs.
Otros:	