| **Nombre del Cargo** | ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE | **Grupo Ocupacional** | Staff |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 OBJETIVOS DEL PUESTO | | | |
| Dar soporte al Ejecutivo de Cuenta, con la finalidad que logre cumplir con los tiempos ofrecidos a los clientes. | | | |

|  |
| --- |
| 2  FUNCIONES ASIGNADAS |
| 1. Apertura de órdenes en el momento que el cliente envía los documentos o parte de ellos. 2. Soporte en el seguimiento a los despacho de los clientes a cargo del Ejecutivo. 3. Revisión previa de los documentos necesarios para la destinación aduanera en coordinación con el ejecutivo. 4. Coordinar con las líneas aéreas, marítimas para el recojo de documentos, emisión del BL, confirmación de llegada de nave. 5. Generar solicitudes de previos y retiros a solicitud del ejecutivo. 6. Obtener los volantes de despacho, página Web o solicitarlos por correo electrónico y revisarlos previamente. 7. Coordinar con las distintas áreas internas para el logro de la numeración y entrega de la carga tiempo en coordinación con el Ejecutivo. 8. Sacar copias a los documentos cuando sea necesario. 9. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa. 10. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional. 11. Otras funciones inherentes al puesto por indicación del jefe inmediato o Gerencia General. |

|  |  |
| --- | --- |
| 3  RELACIONES DEL PUESTO | |
| El puesto depende y reporta a: | El puesto tiene autoridad con: |
| * Supervisor de Servicio al Cliente | * Ninguno |
| Comunicaciones externas: | * Principalmente nuestros clientes |

|  |  |
| --- | --- |
| 4 REQUISITOS  DE COMPETENCIA DEL PUESTO | |
| * Debe cumplir con los siguientes requisitos: | |
| Educación | * Mínimo, Formación en Comercio Exterior, Administración de Negocios Internacionales o similares |
| **Formación o especialidad** | * Manejo fluido a nivel usuario de MS Word, MS Excel, MS Outlook. * Conocimiento de inglés básico |
| Experiencia | * Experiencia mínima de 01 año en el puesto o similares. |
| Habilidades | * Definidas en la evaluación de desempeño. Debe poder tener visión, audición, y habla. Así como también debe tener todas sus facultades intelectuales. |

|  |  |
| --- | --- |
| 5 CONTROL DEL DOCUMENTO | |
| **Edición** | 1 |
| **Revisado por** | Karina Hidalgo |
| Aprobado por | Giovanni Klein |
| Control de Cambios |  |
| Referencia | **Identificación** |
|  | No aplica por ser la 1ra edición |