| **Nombre del Cargo** | EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE - SERVICIO LOGISTICO | **Grupo Ocupacional** | Staff |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 OBJETIVOS DEL PUESTO | | | |
| Tener contacto directo con los clientes, atender y canalizar sus requerimientos, buscar un acercamiento con ellos con la finalidad de lograr fidelizarlos y obtener su máxima participación del mercado. | | | |
| 2  FUNCIONES ASIGNADAS | | | |
| 1. El proceso inicia solicitando cotización de embarque al área de carga, una vez que el cliente aprueba la cotización se da la instrucción de embarcar y se le realiza el seguimiento respectivo hasta el arribo de la carga. 2. Una vez arribada la carga se realiza el seguimiento durante todo el proceso del despacho, manteniendo informado al cliente desde que se inicia el trámite hasta la entrega de su carga. 3. Brindar un servicio óptimo y oportuno a nuestros clientes externos, asesorándolos en sus trámites aduaneros en coordinación con las distintas áreas de la empresa. 4. Recepcionar la comunicación escrita, telefónica o electrónica de los clientes asignados a su servicio. 5. Revisar la documentación del despacho aduanero, y asegurarse que él envió por parte del cliente sea la correcta y necesaria según el régimen aduanero. 6. Registrar en el sistema todas las incidencias que ocurren durante el proceso del despacho. 7. Velar por el cumplimiento de los acuerdos ofrecidos por CLI Proyectos al cliente. 8. Asegurarse que toda la información, acuerdos, relacionados al despacho quede por escrito. 9. Reportar al área de facturación de los anticipos o abonos por los despachos en trámite, así como el seguimiento de la facturación de los mismos. 10. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados a las funciones propias del cargo y las acordadas con los clientes. 11. Llevar el control sobre vencimiento de algún régimen aduanero temporal que haya manejado el cliente asignado. 12. Asegurarse de no tener documentos pendientes por regularizar al área de Archivo. 13. Compilar y conciliar la documentación e información necesaria del despacho para ser procesado por el área de liquidación. 14. Elaborar proformas a solicitud del cliente. 15. Elaborar status de los despachos para su envió al cliente de acuerdo al requerimiento. 16. Cumplir en dar respuesta a los correos relacionados al despacho de manera inmediata. 17. Realizar el seguimiento durante todo el proceso del despacho, manteniendo informado al cliente desde que se inicia el trámite hasta la entrega de su carga. 18. Asegurarse que antes de dar alguna instrucción de embarque la mercancía no se encuentra restringida 19. Mantener contacto con el proveedor y realizar seguimiento a las fechas de programación de embarque según lo indicado en O/C 20. Verificar que lo señalado en la O/C se cumplan. 21. Coordinar el transporte con el área de Proyecto brindando el detalle de la carga. 22. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa. 23. Otras funciones inherentes al puesto por indicación del Jefe inmediato o Gerencia. | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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, Técnico en Administración de Negocios Internacionales o similares. | |
| **Formación o especialidad** | * Conocimiento de la Ley General de Aduanas y su Reglamento. * Procedimientos Aduaneros. * Manejo de los diferentes regímenes aduaneros e Incoterms. * Conocimiento en tratados internacionales, partidas arancelarias y productos restringidos. * Manejo de Word, Excel y Outlook mínimo a nivel básico. * Idioma inglés a nivel intermedio concluido. | |
| Experiencia | * Experiencia mínima de 02 años en el puesto o similares. * Experiencia en trato con personal externo a la empresa. | |
| Habilidades | * Definidas en la evaluación de desempeño. | |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |