|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Cargo** | EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE IN HOUSE BAYER | **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. Recepcionar la comunicación escrita, telefónica o electrónica del Cliente asignado.
2. Revisar la documentación del despacho aduanero, y asegurarse que la entrega y envió por parte del Cliente sea la correcta y necesaria según el régimen aduanero.
3. Velar por el cumplimiento de los acuerdos ofrecidos por CLI GESTIONES al cliente.
4. Asegurarse que toda la información, acuerdos, relacionados al despacho quede por escrito.
5. Asegurarse de no tener documentos pendientes por regularizar al área de Archivo.
6. Compilar y conciliar la documentación e información necesaria del despacho para la liquidación de la DAM.
7. Asegurar el cumplimiento del Ingreso correcto y emisión de los borrados de la DAM para revisión dentro de los plazos pactados con los clientes.
8. Preparar la Declaración Jurada y Póliza de seguro.
9. Revisar el formato B para aprobación y numeración.
10. Revisar la liquidación de aduanas para su respectivo pago.
11. Coordinar el envió de los documentos originales a CLI.
12. Efectuar el seguimiento de la numeración.
13. Efectuar el seguimiento al pago de derechos y a la obtención posterior al canal.
14. Emisión de proformas cuando sea necesario.
15. Establecer comunicación con la naviera y aerolíneas para informase de la llegada de los embarque.
16. Mantener comunicación con la Agencia de Carga, Almacenes, Transporte y demás operadores de comercio exterior con respectó a sus despachos.
17. Asegurar el desarrollo normal de las operaciones, supervisando los tiempos e informando permanentemente al cliente el status de cada despacho.
18. Coordinar y hacer seguimiento a las entregas de acuerdo a las instrucciones dadas por el cliente.
19. Efectuar el seguimiento correspondiente al envió de las pre liquidaciones (facturación) de CLI de cada despacho.
20. Cumplir en dar respuesta a los correos relacionados al despacho de manera inmediata.
21. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa.
22. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional.
23. Cumplir con sus funciones manteniendo una trazabilidad logística y sin incurrir en actividades ilícitas.
24. 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 nuestro cliente.
 |
| 4 REQUISITOS  DE COMPETENCIA DEL PUESTO |
| * Debe cumplir con los siguientes requisitos:
 |
| Educación | * Mínimo, Técnico en Comercio Exterior, 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 a nivel básico.
* Idioma inglés a nivel básico.
 |
| 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. 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 |