|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del Cargo | | | | | | | EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE IN HOUSE BRENNTAG | | 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. Verificar, conciliar la emisión de documentos y efectuar coordinaciones internas. 2. Informar al Cliente sobre el estado de su carga antes y durante el proceso del embarque. 3. Preparar las declaraciones Jurada y Carta Seguro en coordinación con el Cliente. 4. Aperturar nuevos embarques en el SINTAD. 5. Recepcionar la comunicación escrita, telefónica o electrónica del Cliente asignado. 6. 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. 7. Velar por el cumplimiento de los acuerdos ofrecidos por CLI GESTIONES al cliente. 8. Asegurarse que toda la información, acuerdos, relacionados al despacho quede por escrito. 9. Asegurarse de no tener documentos pendientes por regularizar al área de Archivo. 10. Asegurar el desarrollo normal de las operaciones, supervisando los tiempos e informando permanentemente al Cliente el status de cada despacho. 11. Revisar las referencias, corroborando las marcas comerciales y SPN con el cliente por correos internos. 12. Coordinar con las líneas navieras la emisión en destino del B/L y cobros de THC. 13. Identificar los productos IQPF/IQBF y elaborar el permiso junto con el cliente. 14. Elaborar los COO cuando corresponda. 15. Enviar correo al cliente con las DAM´s numeradas para el control de la garantía. 16. Enviar correo al cliente con los despachos a numerar en la semana para el control del saldo en garantía. 17. Coordinar con el almacén la asignación y entrega de los contenedores, con TRALSA y Brenntag. 18. Elaborar las proformas con los gastos del despacho y enviárselo al cliente con anticipación de la llegada del contenedor al almacén. 19. Coordinar con la Jefa de compras de Brenntag la entrega de los documentos originales, consultas del producto, operatividad, otros. 20. Coordinar el envió de los documentos originales a CLI. 21. Coordinar con DQM la llegada de graneles. 22. Coordinar la entrega de los booking de Reexportación. 23. Mantener en comunicación constante con el ESC de CLIG. 24. Mantener comunicación con la Agencia de Carga, Almacenes, transporte y demás operadores de comercio exterior con respectó a sus despachos. 25. Efectuar el seguimiento correspondiente al envió de las pre- liquidaciones (facturación) de CLI de cada despacho. 26. Cumplir en dar respuesta a los correos relacionados al despacho de manera inmediata. 27. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa. 28. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional. 29. 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 | | | | |