|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GRUPO OCUPACIONAL** | STAFF | | **TIPO DE PUESTO** | | PERSONAL ADMINISTRATIVO | |
| ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE | | | | | | |
|  | | **PUESTO** | | **NOMBRE** | | **FECHA** |
| **ELABORADO POR:** | | **Asistente de RRHH** | | **Liliana Redolfo** | | **15/01/2018** |
| **REVISADO POR:** | | **Gerente de Logística** | | **Karina Hidalgo** | | **15/01/2018** |
| **REVISADO POR:** | | **Coordinador de Calidad** | | **Miguel Kikuchi** | | **15/01/2018** |
| **APROBADO POR:** | | **Gerente General** | | **Giovanni Klein** | | **15/01/2018** |

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

1. **OBJETIVOS DEL PUESTO**
   1. 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 despachos 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. Solicitud de cheques (en caso de asistente de procter).
   10. Revisión de files para pasar al archivo.
   11. Envío de formatos “C” de aduanas para el pago o reporte de su liquidación.
   12. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa.
   13. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional.
   14. Otras funciones inherentes al puesto por indicación del jefe inmediato o Gerencia General.
3. **RELACIONES DE PUESTO**
   1. El puesto depende y reporta : Supervisor de Servicio al Cliente
   2. El puesto tiene autoridad con : Ninguno
   3. Comunicaciones externas : Principalmente nuestros clientes
4. **REQUISITOS DE COMPETENCIA DEL PUESTO**

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

* 1. **Educación**
     1. Mínimo, Formación en comercio exterior, Administración de Negocios Internacionales o similares.
  2. **Formación**
     1. Manejo fluido a nivel usuario de MS Word, MS Excel, MS Outlook.
     2. Conocimiento de inglés básico.
  3. **Experiencia**
     1. Experiencia mínima de 01 años en el puesto o similares.
  4. **Habilidades**
     1. Definidas en la evaluación de desempeño

1. **CONTROL DE CAMBIOS**
   1. Ninguna por tratarse de la primera versión.