|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Cargo** | SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE | **Grupo Ocupacional** | Directivo |
| 1 OBJETIVOS DEL PUESTO | | | |
| * Lograr la satisfacción respecto a la calidad de servicio que se brinda a la cartera de clientes asignados. * Supervisar que el equipo de trabajo realice sus funciones de manera eficiente y proactiva. | | | |
| 2  FUNCIONES ASIGNADAS | | | |
| 1. Supervisar el envío de los reportes diarios enviados por los ejecutivos a los diferentes clientes y de esa forma conciliar este reporte con el que se genera por Trazabilidad. 2. Atender cualquier solicitud o reclamo del cliente y estar informado por el estado de sus órdenes. 3. Asesorar y guiar a los clientes sobre los trámites aduaneros, servicios logísticos o de carga. 4. Supervisar el cumplimiento de los plazos acordados con el cliente. 5. Asegurar el cumplimiento y mejorar los procedimientos establecidos por la empresa y ejecutados por el personal a su cargo. 6. Mantener e incrementar la participación de CLI en el movimiento de nuestros clientes. 7. Orientar y monitorear la calidad de servicio recibida por los clientes. 8. Seguimiento e implementación de los indicadores KPIs y acuerdos con el cliente. 9. Recepción y resolución de reclamos y consultas comerciales del cliente. 10. Análisis de mejora de procesos del cliente. 11. Supervisar y efectuar el análisis cuando existan costos que no serán asumidos por el cliente e identificando el responsable. 12. Verificar el cumplimiento de la programación de vacaciones del personal a su cargo. 13. Supervisar los posibles vencimientos de los regímenes suspensivos y temporales. 14. Velar y supervisar por el buen orden, seguridad de los lugares de trabajo, en especial al término de la jornada laboral, poniendo a buen recaudo la documentación aduanera. 15. Identificar y alertar posibles problemas que se puedan presentar con algún embarque. 16. Controlar que todos los embarques sean numerados con la documentación original según el régimen aduanero. 17. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados al área y los acordados con los clientes. 18. Presentar los KPI (Indicadores de Gestión) de todos y cada uno de los clientes en las fechas establecidas. 19. Velar por el cumplimiento estricto y permanente de las normas de seguridad y reglamento interno. 20. Velar por el cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa, analizando oportunidades de mejora. 21. Otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por la jefatura y/o Gerencia. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3  RELACIONES DEL PUESTO | | | | |
| El puesto depende y reporta a: | | | El puesto tiene autoridad con: | |
| * Gerente de Logística | | | * Ejecutivo de Servicio al Cliente * Asistente de Servicio al Cliente | |
| 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. * Alto grado de conocimiento en operatividad aduanera. * Manejo de Word, Excel y Outlook a nivel básico. * Idioma inglés a nivel básico. | | | |
| Experiencia | * Experiencia mínima de 03 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 1ra edición | |