|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GRUPO OCUPACIONAL** | DIRECTIVO | | ***AREA*** | | | ***SERVICIO AL CLIENTE*** |
| JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE | | | | | | |
|  | **PUESTO** | **NOMBRE** | |  | **FECHA** | | |
| **REVISADO POR:** | **Supervisión de RR.HH.** | **Julissa Quiroz** | |  | **02/04/2021** | | |
| **REVISADO POR:** | **Gerente de Logística** | **Karina Hidalgo** | |  | **02/04/2021** | | |
| **APROBADO POR:** | **Gerente General** | **Giovanni Klein** | |  | **02/04/2021** | | |

1. **OBJETIVOS DEL PUESTO**
   1. El Jefe de Servicio al Cliente es el responsable de las operaciones del área y del desempeño del personal a su cargo.
2. **FUNCIONES ASIGNADAS**
   1. Es el responsable de todas las operaciones de servicio al cliente de la empresa.
   2. Mantener la confidencialidad de la información relacionada con el servicio y las operaciones propias del área.
   3. ***Supervisar el trabajo de*** los Supervisores y Ejecutivos de Servicio al Cliente sus funciones y actividades diarias a cargo.
   4. Absolver cualquier duda, inquietud o problema que tengan los Supervisores y/o Ejecutivos de Servicio al Cliente respecto a sus labores cotidianas.
   5. Mantener contacto regular con todos los clientes a fin de conocer sus necesidades e inquietudes respecto al servicio que se les brinda ***y las proyecciones de crecimiento que tendrían.***
   6. Ante la ausencia de alguno de los Supervisores, apoyará dicha posición y/o coordinará con los demás Supervisores la distribución de las funciones.
   7. Revisión y control de los programas de trabajo de los Supervisores y Ejecutivos de Servicio al Cliente.
   8. De recibir alguna inquietud o queja/reclamo de algún cliente, deberá buscar la mejor solución posible y, en caso no poder resolverlo por sí mismo analizarla de inmediato con el área Legal, Comercial, otras, a fin de dar una respuesta al cliente en un plazo no mayor a 24 horas.
   9. Debe presentar un informe a la Gerencia de Logística en los casos que, como consecuencia de la queja o reclamo del cliente, hubiera un perjuicio económico para éste o la empresa. Este debe hacerse por escrito y no debe exceder las 24 horas de transcurrido y/o notificado el hecho. ***Deberá también indicar las acciones a tomar o que se han tomado para corregir o mejorar el proceso.***
   10. Coordinar las reuniones internas de trabajo necesarias sobre todo si se trata de embarques críticos y/o cuando alguna de las áreas no está brindando el servicio que se acordó con algún cliente.
   11. Estar permanentemente informado del estado de los embarques de los clientes y velar por que se cumplan los acuerdos y tiempos establecidos en el contrato o SOP.
   12. Asesorar a los clientes ante posibles particularidades o regímenes a los cuales se puede acoger.
   13. Realizar auditorías para que las áreas a su cargo cumplan con el ingreso de las glosas y mantener actualizado el sistema de CLI NET.
   14. Canalizar las solicitudes de cotización de los clientes a través del Area Comercial, área que solicitará las tarifas netas y establecerá las de venta.
   15. Informar a la Gerencia de Logística la evaluación del desempeño y nivel de trabajo del área a cargo y de sus integrantes.
   16. Efectuar análisis productividad, manejo de cuentas por ejecutivo verificando la capacidad máxima de las áreas a su cargo.
   17. ***Asegurar el cumplimiento y mejorar los procedimientos establecidos por la empresa y ejecutados por el personal a su cargo.***
   18. ***Orientar y monitorear la calidad de servicio recibida por los clientes.***
   19. ***Supervisar que se tomen las medidas correctivas cuando algún cliente manifieste su no satisfacción sobre el servicio.***
   20. ***Cuando existan costos que no serán asumidos por el cliente será el responsable de definir las responsabilidades del personal a su cargo.***
   21. ***Supervisar, analizar y absolver conjuntamente con su equipo las consultas, y/o problemas que se presenten durante el proceso del despacho de forma directa a fin de tomar las decisiones correctas, velando siempre por los intereses de la empresa.***
   22. Velar por el cumplimiento estricto y permanente de las normas de seguridad y reglamento interno.
   23. Velar por mantener actualizados los procedimientos internos y SOP con los clientes.
   24. Velar por el cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa, analizando oportunidades de mejora.
   25. Velar por el cumplimiento estricto de los procedimientos internos que competen a su área.
   26. Otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por su Gerencia.
   27. Verificar que el personal a su cargo no se encuentre en actividades ilícitas como el soborno.
3. **RELACIONES DEL PUESTO**
   1. El puesto depende y reporta : ***Gerente de Logística***
   2. El puesto tiene autoridad con : Supervisor de Servicio al cliente

Ejecutivo de Servicio al Cliente

***Inhouse***

Asistente de Servicio al Cliente

***Asistente de Seguimiento***

* 1. Comunicaciones externas : Principalmente nuestros clientes ***y proveedores con los que***

***coordina el personal a su cargo.***

1. **REQUISITOS DE COMPETENCIA DEL PUESTO**

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

* 1. **Educación**

***4.1.1. Mínimo***

* + 1. Secundaria completa

**4*.1.2. Deseada***

* + 1. Estudios técnicos en comercio exterior y/o estudios superiores.
  1. **Formación**
     1. Conocimiento en tratados internacionales, partidas arancelarias y productos restringidos.
     2. Alto grado de conocimiento en operatividad aduanera y manejo de regímenes aduaneros.
     3. Conocimientos básicos de mercadeo, ventas y trato al cliente.
     4. Facilidad en el trato y manejo de personal.
     5. Manejo de Word, Excel y Outlook a nivel intermedio.
     6. Idioma inglés a nivel intermedio.
  2. **Experiencia**
     1. Experiencia mínima de 03 años en el puesto o similares.
     2. Experiencia en trato con personal externo a la empresa.
  3. **Habilidades**
     1. Definidas en la evaluación de desempeño