



## PERFIL DE PUESTO

**Jefe de Servicio al Cliente**

Código: **PPT-SC-010**  
Versión: **03**  
Fecha: **22/09/2022**  
Aprobado: **GG**  
Página: **1 de 3**

**GRUPO  
OCUPACIONAL**

**DIRECTIVO**

**AREA**

**SERVICIO AL CLIENTE**

# JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE

	<b>PUESTO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>
<b>REVISADO POR:</b>	Asistente de Calidad	Rubí Ramos	22/09/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Supervisión de RR.HH.	Julissa Quiroz	22/09/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	22/09/2022
<b>APROBADO POR:</b>	Gerente General	Giovanni Klein	22/09/2022



## PERFIL DE PUESTO

### Jefe de Servicio al Cliente

Código: **PPT-SC-010**  
Versión: **03**  
Fecha: **22/09/2022**  
Aprobado: **GG**  
Página: **2 de 3**

#### 1. OBJETIVOS DEL PUESTO

- 1.1. 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

- 2.1. Es el responsable de todas las operaciones de servicio al cliente de la empresa.
- 2.2. Mantener la confidencialidad de la información relacionada con el servicio y las operaciones propias del área.
- 2.3. Supervisar el trabajo de los Supervisores y Ejecutivos de Servicio al Cliente sus funciones y actividades diarias a cargo.
- 2.4. Absolver cualquier duda, inquietud o problema que tengan los Supervisores y/o Ejecutivos de Servicio al Cliente respecto a sus labores cotidianas.
- 2.5. 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.
- 2.6. Ante la ausencia de alguno de los Supervisores, apoyará dicha posición y/o coordinará con los demás Supervisores la distribución de las funciones.
- 2.7. Revisión y control de los programas de trabajo de los Supervisores y Ejecutivos de Servicio al Cliente.
- 2.8. 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. Asesorar a los clientes ante posibles particularidades o regímenes a los cuales se puede acoger.
- 2.13. Realizar auditorías para que las áreas a su cargo cumplan con el ingreso de las glosas y mantener actualizado el sistema de CLI NET.
- 2.14. Canalizar las solicitudes de cotización de los clientes a través del Area Comercial, área que solicitará las tarifas netas y establecerá las de venta.
- 2.15. Informar a la Gerencia de Logística la evaluación del desempeño y nivel de trabajo del área a cargo y de sus integrantes.
- 2.16. Efectuar análisis productividad, manejo de cuentas por ejecutivo verificando la capacidad máxima de las áreas a su cargo.
- 2.17. Asegurar el cumplimiento y mejorar los procedimientos establecidos por la empresa y ejecutados por el personal a su cargo.
- 2.18. Orientar y monitorear la calidad de servicio recibida por los clientes.
- 2.19. Supervisar que se tomen las medidas correctivas cuando algún cliente manifieste su no satisfacción sobre el servicio.
- 2.20. Cuando existan costos que no serán asumidos por el cliente será el responsable de definir las responsabilidades del personal a su cargo.
- 2.21. 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.
- 2.22. Velar por el cumplimiento estricto y permanente de las normas de seguridad y reglamento interno.
- 2.23. Velar por mantener actualizados los procedimientos internos y SOP con los clientes.
- 2.24. Velar por el cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa, analizando oportunidades de mejora.
- 2.25. Velar por el cumplimiento estricto de los procedimientos internos que competen a su área.
- 2.26. Otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por su Gerencia.
- 2.27. Verificar que el personal a su cargo no se encuentre en actividades ilícitas como el soborno.

#### 3. RELACIONES DEL PUESTO

- 3.1. El puesto depende y reporta : Gerente de Logística
- 3.2. El puesto tiene autoridad con : Supervisor de Servicio al cliente

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.

	<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código: <b>PPT-SC-010</b>
	<b>Jefe de Servicio al Cliente</b>	Versión: <b>03</b> Fecha: <b>22/09/2022</b> Aprobado: <b>GG</b> Página: <b>3 de 3</b>

Ejecutivo de Servicio al Cliente  
 Inhouse  
 Asistente de Servicio al Cliente  
 Asistente de Seguimiento

3.3. Comunicaciones externas : Principalmente nuestros clientes y proveedores con los que coordina el personal a su cargo.

#### 4. REQUISITOS DE COMPETENCIA DEL PUESTO

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

##### 4.1. Educación

###### 4.1.1. Mínimo

- a. Secundaria completa

###### 4.1.2. Deseada

- a. Estudios técnicos en comercio exterior y/o estudios superiores.

##### 4.2. Formación

- a. Conocimiento en tratados internacionales, partidas arancelarias y productos restringidos.
- b. Alto grado de conocimiento en operatividad aduanera y manejo de regímenes aduaneros.
- c. Conocimientos básicos de mercadeo, ventas y trato al cliente.
- d. Facilidad en el trato y manejo de personal.
- e. Manejo de Word, Excel y Outlook a nivel intermedio.
- f. Idioma inglés a nivel intermedio.

***En el caso que el postulante no evidencie con documentación sus competencias en el uso de office, idioma inglés u otro, la organización designará internamente un personal con las debidas competencias para que valide sus conocimientos en los rubros necesarios.***

##### 4.3. Experiencia

- a. Experiencia mínima de 03 años en el puesto o similares.
- b. Experiencia en trato con personal externo a la empresa.

##### 4.4. Habilidades

- a. Definidas en la evaluación de desempeño