

| | | | |
|---|----------------|---------------------------------------|----------------------|
| Descripción y Perfil de Asesor telefónico | | | |
| Código: | Versión: 01 | Fecha Elaboración: 13-October-2013 | Fecha Actualización: |

| | |
|--------------------|--|
| PUESTO | ASESOR TELEFÓNICO |
| JEFE INMEDIATO | SUPERVISOR |
| ÁREA DE ADSCRICION | ÁREA OPERATIVA |
| MISIÓN DE PUESTO | Cumplir con el objetivo del procedimiento de Cobranza (LEG-PGC-01) Proporcionar un servicio de calidad a través de la atención, orientación y educación crediticia a nuestros clientes, así como apoyar a la colocación y manejo de las diversas alternativas y/o firmas; dar trámite a las aclaraciones derivada de la gestión de cobranza apoyando a la recuperación y retención del cliente cumpliendo los objetivos de la agencia. |
| FUNCIONES | <p>1. Actividades:</p> <p>Para describir las actividades del asesor telefónico debe conocer su procedimiento de Cobranza (LEG-PGC-01) y los instructivos Cobranza Telefónica Predictiva: LEG-IGC-05 "Instructivo Cobranza Telefónica Predictiva" Cobranza Telefónica Manual: LEG-IGC-04 "Instructivo Cobranza Telefónica Manual" cumplir y hacer cumplir, estos instructivos, con la finalidad, asegurar el funcionamiento cabal, del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de revisiones programadas y extraordinarias, del Sistema por medio de auditorías internas o externas, de acuerdo al Procedimiento de Auditorías Internas y Externas LEG-PRD-02.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar y obtener información de los productos y servicios que ofrece la agencia. Para conocer la opinión del cliente que nos permite detectar áreas de oportunidad y promover la educación crediticia para prevenir la cartera vencida. • Gestionar créditos en cartera vencida y proporcionar alternativas de pago. Para contribuir a la recuperación del portafolio asignado. • Dictaminar en el sistema. Para el resguardo y verificación en la información, teniendo como evidencia el registro de calidad. • Detectar las necesidades del cliente. Para obtener la mayor cantidad de información útil para la mejora de productos, procesos y servicios. • Dar seguimiento a trámites derivados de la gestión telefónica. Para evitar riesgo reputacional u operacional. • Proporcionar un servicio de calidad. Para contribuir en la mejora de la percepción de nuestros clientes. • Participar en Proyectos Especiales. Para generar propuestas de mejora internas y buscar el desarrollo de talentos. <p>2. Marcación manual:</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| | <p>Para describir la marcación manual el asesor telefónico debe conocer su instructivo de Gestión Telefónica (manual) (LEG-IGC-01) en donde se establece los lineamientos de monitoreo necesarios, para las aplicaciones del contacto telefónico de marcación manual como canal de comunicación con el cliente, determinando su eficiencia y correcta aplicación, bajo condiciones controladas, tomando en cuenta a los objetivos de la Calidad establecidos y los requisitos del producto que establece cada Cliente; las actividades necesarias para llevar a cabo el Proceso de Gestión Telefónica de marcación Manual, se encuentran descritas en el Diagrama de Mercado Manual, LEG-FGC-21-13, Anexo 1.</p> <p>Los Asesores telefónicos que logren algún contacto calificarán la llamada en el Programa GesCob, dependiendo del tipo de contacto y la información recabada.</p> <p>3. Marcación Predictiva:</p> <p>Para describir la marcación predictiva el asesor telefónico debe conocer su instructivo de Gestión Telefónica (predictiva) (LEG-IGC-05) en donde se establece los lineamientos de monitoreo necesarios, para las aplicaciones del contacto telefónico de marcación manual como canal de comunicación con el cliente, determinando su eficiencia y correcta aplicación, bajo condiciones controladas, tomando en cuenta a los objetivos de la Calidad establecidos y los requisitos del producto que establece cada Cliente; las actividades necesarias para llevar a cabo el Proceso de Gestión Telefónica de marcación predictiva, se encuentran descritas en el Diagrama de Mercado Predictivo, LEG-FGC-20-13, Anexo 1.</p> <p>Los Asesores telefónicos que logren algún contacto calificarán la llamada en el Programa GesCob, dependiendo del tipo de contacto y la información recabada.</p> |
| RELACIONES INTERNAS | Supervisor, Gerente de operación, Gerente de negocio. |
| RELACIONES EXTERNAS | Con los clientes y deudores de Legaxxi |
| ESCOLARIDAD | Estudiante preparatoria o equivalente /Trunca/ Terminada |
| REQUISITOS | No necesaria o preferentemente en Atención al cliente |
| RESPONSABILIDADES | Confidencialidad de la información, Detectar e Informar anomalías que permitan mejorar procedimientos del área, Cumplir con la Normatividad de la agencia, Brindar un servicio de calidad al cliente, Tramitación y canalización correcta de los trámites derivados de la gestión, Cumplir con las metas y objetivos establecidos por la Dirección. |
| FACULTADES | Ofrecer negociaciones de acuerdo al cuadro de facultades vigente, Brindar información cubriendo parámetros de seguridad. |
| RESTRICCIONES | No Proporcionar información no autorizada, No Mal uso de las herramientas que se le proporcionan, No Proporcionar un mal servicio al cliente. |
| EDAD | La edad para este cargo está limitada según la ley lo exige ya que no exigimos rango de edades. |
| CONDICIONES DE TRABAJO | Disponibilidad de horario. |
| ACTITUDES Y HABILIDADES | |

| Clasificación | Escala de Habilidades | | | |
|-------------------------------|-----------------------|--|---|--|
| Actitud de Servicio y Empatía | | | X | |
| Adaptación al cambio | | | X | |

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|--|
| Capacidad de Aprendizaje | | | X | |
| Trabajo en Equipo | | | X | |
| Creatividad | | X | | |
| Capacidad de Negociación y Persuasión | | | X | |
| Comunicación | | | X | |
| Energía y Empuje | | X | | |
| Iniciativa | | | X | |
| Liderazgo | | X | | |
| Manejo de Conflictos | | X | | |
| Manejo de Personal | X | | | |
| Planeación y Organización | | X | | |
| Toma de Decisiones | | X | | |
| Trabajo bajo presión | | | X | |
| Habilidad de Ventas | | X | | |