	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
	Código: FO-DH-DEH-COPI-03		
	Revisión: 5	Fecha revisión: 17/05/2016	Página 1 de 3

PUESTO: Coordinación de atención al cliente

AREA O DEPARTAMENTO: Comercial


OBJETIVO DEL PUESTO	- Garantiza la ejecución de las actividades asociadas al mantenimiento y desarrollo de los clientes, orientadas a obtener la satisfacción de sus necesidades, así como el mejoramiento en el servicio y la atención adecuada a quejas y/o reclamos.
----------------------------	---

EL PUESTO REPORTA A	PERSONAL A CARGO
- Gerente de ventas	- No cuenta con personal a cargo.

PERFIL DEL PUESTO

ESCOLARIDAD	Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia o Relaciones públicas (Trunca o titulada).		
EXPERIENCIA	TIEMPO	PUESTO PREVIO	
	Mínimo 1 año.	<ul style="list-style-type: none"> - Ventas - Marketing. - Atención al cliente. - Comercial. 	
IDIOMA	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL
Ingles Intermedio.	23 a 45 años	Indistinto	Indistinto


INTERRELACIÓN	INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección General. - Dirección de Operaciones. - Gerente Jurídico. - Dirección Comercial. - Gerente de ventas - Jefe de Desarrollo Humano. - Jefe de contabilidad y Tesorería. - Jefe de Nóminas y Operaciones. - Ejecutivo de Nominas. - Analista de Reclutamiento y Selección de personal. - Ejecutivos de Ventas - Marketing
	EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> - Bancos - Clientes. - Auditor SGC.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
	Código: FO-DH-DEH-COPI-03		
	Revisión: 5	Fecha revisión: 17/05/2016	Página 2 de 3

COMPETENCIAS DEL PUESTO

	COMPETENCIA	NIVEL DE DOMINIO		
		MUY ALTA	ALTA	MEDIA
BÁSICAS	Actitud de servicio	X		
	Trabajo en equipo	X		
	Comunicación	X		
	Responsabilidad		X	
	Iniciativa	X		
GENÉRICAS	Orientación al cliente	X		
	Negociación		X	
	Solución de problemas	X		
	Perseverancia	X		
	Tolerancia a la frustración	X		
ESPECIFICAS/TÉCNICAS	Desarrollo de relaciones con el cliente.	X		
	Ventas	X		
	Manejo de office	X		
	Profundidad en el conocimiento del producto.		X	
	Seguimiento a quejas y sugerencias del cliente.	X		

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear y mantener una buena relación con los clientes. 2. Dar la bienvenida a nuevos clientes 3. Ser el vocero de la empresa frente a clientes 4. Informar de manera interna y externa sobre asuntos relacionados con el corporativo y clientes 5. Apoyar a las áreas de Marketing y Ventas 6. Dar seguimiento a la venta, en caso necesario 7. Apoyar en la administración, en conexión con las Instituciones Bancarias 8. Atender y dar soluciones a los clientes delegando a los involucrados correspondientes las peticiones de los mismos. 9. Presentar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente de forma semestral a Dirección General y Gerentes de área. 10. Establecer los mecanismos de control y seguimiento, así como atender las quejas y sugerencias de los clientes. 11. Soporte para agilizar cualquier procedimiento entre el cliente y la organización coordinándose con las áreas involucradas.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
	Código: FO-DH-DEH-COPI-03		
	Revisión: 5	Fecha revisión: 17/05/2016	Página 3 de 3

12. Elabora, realiza y analiza la encuesta de satisfacción del cliente de forma semestral.
13. Informa y promueve entre los clientes los servicios que ofrece la organización.
14. Proporcionar asistencia, asesoría y soporte a los clientes sobre el servicio.
15. Calendarizar y atender visitas anuales a los clientes en conjunto con el área comercial.
16. Realizar seguimiento post-venta del servicio ofrecido.
17. Administrar y mantener actualizada la base de datos de los diferentes clientes.
18. Apoyar al área comercial en la gestión de la Venta.
19. Apoyar en Inducciones a personal de nuevo ingreso con los diferentes clientes.

Elaboró: Gerente de Ventas

Aprobó: Dirección Comercial

Fecha: 18-mayo-2016

Nombre y Firma del Trabajador

Nombre y Firma del Jefe directo