	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 y ventas

AREA O DEPARTAMENTO: Comercial


OBJETIVO DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar y Garantizar 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 sugerencias y/o reclamos. Dar seguimiento al servicio post-venta, así como el apoyo en el proceso de venta.
----------------------------	---

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. - Ejecutivo de Nóminas. - Analista de Reclutamiento y Selección de personal. - Ejecutivos de Ventas - Coordinador de proyectos - Ejecutivo de proyectos
	EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> - 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

		<ul style="list-style-type: none"> - Clientes - Prospectos
--	--	--

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. Coordinar proyectos de mejora en referencia al Servicio al cliente de INARI y Cavazos Flores 2. Dar seguimiento a la venta cruzada a través de Atención al cliente. 3. Apoyar a las áreas de Marketing y Ventas a través del Servicio Post- venta. Generar reportes de análisis de los servicios que se brinda al cliente para sugerir mejoras tanto internamente como para el cliente. 4. Supervisar, crear y mantener una buena relación con los clientes. 5. Comunicación interna y externa sobre asuntos relacionados con el corporativo y clientes 6. Apoyar al área comercial en la gestión de la Venta. Dar seguimiento a la venta y supervisar en caso necesario. 7. Supervisar, atender y dar soluciones a los clientes asignando a los involucrados correspondientes las peticiones de los mismos.

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

8. Coordinar y dar seguimiento en conjunto con gerencia los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente de forma semestral a Dirección General y Gerentes de área.
9. Coordinar y establecer los mecanismos de control y seguimiento, así como atender las quejas y sugerencias de los clientes.
10. Soporte para agilizar cualquier requerimiento del cliente o prospecto y la organización coordinándose con las áreas involucradas.
11. Supervisar y apoyar en la elaboración, realización y análisis de la encuesta de satisfacción del cliente de forma semestral.
12. Proporcionar asistencia, asesoría y soporte a los clientes sobre el servicio.
13. Calendarizar y atender visitas anuales a los clientes en conjunto con el área comercial.
14. Apoyar en Inducciones a personal de nuevo ingreso con nuevos clientes.
15. Coordinar las asesorías con los proveedores de créditos hipotecarios, aseguradoras, financieras y tarjeta de descuento para los trabajadores que así lo requieran.

Elaboró: Gerente de ventas

Aprobó: Dirección comercial

Fecha: 18-mayo-2016

Nombre y Firma del Trabajador

Nombre y Firma del Jefe directo