

<p>Laboratorios Bonin</p> 	<p><b>PERFIL DE PUESTOS</b></p> <p><b>Servicio al Cliente</b></p>	<p><b>Código:</b> <b>FO-RH-25-05</b></p> <p><b>Versión: 05</b></p> <p>Vigencia: 15/08/2022 Vencimiento: 15/08/2025</p> <p><b>PP. 134</b> <b>Versión: 6</b></p> <p><b>Página 1 de 6</b></p>
--	---	--

# PERFIL DE PUESTOS

## *Servicio al Cliente*

<b>Elaborado por:</b> Asistente de Recursos Humanos.	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b> 1 de diciembre de 2022
<b>Aprobado por:</b> Coordinador de Mercadeo.	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b> 2 de diciembre de 2022
<b>Validado por:</b> Coordinador de Recursos Humanos.	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b> 5 de diciembre de 2022
<p align="center"><b>Fecha de Vigencia:</b> <b>Diciembre 2022</b></p>		

Laboratorios Bonin 	<p align="center"><b>PERFIL DE PUESTOS</b></p> <p align="center"><b>Servicio al Cliente</b></p>	<b>Código:</b> <b>FO-RH-25-05</b>
<b>Versión: 05</b>		Vigencia: 15/08/2022 Vencimiento: 15/08/2025
<b>PP. 134</b> <b>Versión: 6</b>		<b>Página 2 de 6</b>

## **PERFIL DE PUESTOS**

<b>PUESTO</b>	<b>Servicio al Cliente</b>
<b>AREA</b>	<b>Administrativa</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Mercadeo</b>
<b>SECCION</b>	<b>Mercadeo</b>
<b>FECHA</b>	<b>Diciembre 2022</b>

### **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:**

- ✓ Ser el vínculo directo con cada cliente y médico que trabaja con Laboratorios Bonin para transmitir cada uno de sus comentarios, quejas, reclamos y hacer el estudio necesario para mejorar cada uno de los procesos que aporten a mejorar la atención de cada uno de ellos.

### **RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:**

- ✓ Monitorear y re-direccionar las Quejas y Reclamos recibidos y asegurar que sean solucionadas.
- ✓ Realizar auditorías al cliente y médicos para medir la eficiencia de la Visita Médica y Vendedores de las unidades de negocio.
- ✓ Actualizar y medir la satisfacción del cliente, utilizando herramientas de medición de satisfacción al cliente.

<div>Laboratorios Bonin</div> <div></div>	<div>PERFIL DE PUESTOS</div> <div>Servicio al Cliente</div>	<div>Código: FO-RH-25-05</div> <div>Versión: 05</div> <div>Vigencia: 15/08/2022 Vencimiento: 15/08/2025</div> <div>PP. 134</div> <div>Versión: 6</div> <div>Página 3 de 6</div>
--	---	---

## **DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

### **■ ACTIVIDADES DIARIAS:**

- ✓ Recibir las llamadas telefónicas que ingresan al área de servicio al cliente.
- ✓ Aplicar los formatos de Quejas y Reclamos al momento de recibir una llamada.
- ✓ Llevar bitácora de llamadas que ingresan a la empresa de clientes y médicos que exponen quejas o reclamos.
- ✓ Direccionar la Queja o Reclamo al departamento que corresponda.
- ✓ Recopilar la información y evidencia de cada caso para documentar cada uno de los eventos suscitados que generaron el inconveniente.
- ✓ Desplazarse a cada una de las áreas involucradas en cada una de las Quejas y Reclamos para esclarecer el motivo del problema.
- ✓ Llamar a cada cliente para verificar el cumplimiento de la resolución de cada evento.

### **■ ACTIVIDADES SEMANALES:**

- ✓ Realizar reporte de los eventos de la semana.
- ✓ Reportar a Coordinación de Mercadeo las quejas y reclamos más recurrentes o eventos especiales en el transcurso de la semana.
- ✓ Elaborar reporte semanal de bitácora de llamadas que ingresan al área de Servicio al Cliente.
- ✓ Dar seguimiento a cada queja y/o reclamos recibidos.
- ✓ Llevar estadística de ingreso de quejas y reclamos.
- ✓ Notificar a cada Gerencia de Ventas los casos pendientes de cierre.

### **■ ACTIVIDADES QUINCENALES:**

- ✓ Generar estadística de llamadas recibidas en Servicio al Cliente (SAC).
- ✓ Realizar auditorías a Visitadores Médicos y Vendedores de todas las líneas del grupo de empresas, cuando se requiera documentar información de SAC y quejas y reclamos.

<div>Laboratorios Bonin</div> <div></div>	<div>PERFIL DE PUESTOS</div> <div>Servicio al Cliente</div>	<div>Código: FO-RH-25-05</div> <div>Versión: 05</div> <div>Vigencia: 15/08/2022 Vencimiento: 15/08/2025</div> <div>PP. 134</div> <div>Versión: 6</div> <div>Página 4 de 6</div>
--	---	---

### ■ ACTIVIDADES MENSUALES:

- ✓ Realizar reporte final de los eventos del mes, casos cerrados y casos abiertos para presentación gerencial de Mercadeo.
- ✓ Hacer reportes estadísticos de todos los controles para la medición de indicadores del puesto e impacto de las Quejas y Reclamos.
- ✓ Llevar estadística actualizada en página de carpeta de quejas y reclamos, de las situaciones presentadas en el mes.
- ✓ Reportar las Quejas y Reclamos a cada departamento involucrado en cada evento del mes.

### ■ ACTIVIDADES ANUALES:

- ✓ Realizar informe anual de la encuesta de satisfacción al cliente externo, para evaluación de atención brindada en la empresa.
- ✓ Hacer informe anual de actividades del área de Servicio al Cliente y entregarlo al Coordinador de Mercadeo.

### ■ ACTIVIDADES OCASIONALES O PERIÓDICAS:

- ✓ Realizar las encuestas de satisfacción al cliente asignados y presentar los resultados al Coordinador de Mercadeo.
- ✓ Brindar soporte en ciclo de venta.
- ✓ Asistir a actividades fuera de horario, cuando se lo solicita el Jefe Inmediato Superior.
- ✓ Atender a proveedores o clientes de mercadeo cuando se lo solicita su Jefe Inmediato.
- ✓ Cubrir puesto de Secretaria de Mercadeo cuando no se encuentre la persona a cargo o se encuentre vacante.
- ✓ Reportar a su jefe inmediato superior cualquier situación de problema, duda, consulta durante la gestión de trabajo.
- ✓ Realizar cualquier actividad inherente al puesto que le solicite el Coordinador de Mercadeo tanto dentro del laboratorio como en trabajo de campo.

<div>Laboratorios Bonin</div> <div></div>	<div>PERFIL DE PUESTOS</div> <div>Servicio al Cliente</div>	<div>Código: FO-RH-25-05</div> <div>Versión: 05</div> <div>Vigencia: 15/08/2022 Vencimiento: 15/08/2025</div> <div>PP. 134 Versión: 6</div> <div>Página 5 de 6</div>
--	---	--

## **PERFIL INTERNO**

<b>REPORTA A:</b>	Coordinador de Mercadeo.
<b>SUPERVISA A:</b>	N/A.
<b>RELACIÓN INTERNA CON:</b>	Gerente de Ventas, Secretaria de Ventas, Visitador Médico, Facturador, Bodega de Producto Terminado, Secretaria de Mercadeo y Asistente de Mercadeo Asesor Médico y Gestión de Calidad.
<b>RELACIÓN EXTERNA CON:</b>	Clientes, Proveedores, Médicos y Cargo Expreso.
<b>ES SUTITUIDO POR:</b>	Secretaria de Mercadeo.
<b>SUSTITUYE A:</b>	Secretaria de Mercadeo.
<b>HORARIO DE TRABAJO:</b>	
<b>Lunes a jueves:</b>	7:00 a.m. a 16:00 p.m.
<b>Viernes:</b>	7:00 a.m. a 15:00 p.m.
<b>HORARIO EXTRAORDINARIO:</b>	<i>Por la naturaleza del puesto no está sujeto a limitaciones de horario.</i>

Laboratorios Bonin 	<h1 style="text-align: center;">PERFIL DE PUESTOS</h1> <h2 style="text-align: center;">Servicio al Cliente</h2>	<b>Código:</b> <b>FO-RH-25-05</b>
		<b>Versión: 05</b>
		Vigencia: 15/08/2022 Vencimiento: 15/08/2025
		<b>PP. 134</b> <b>Versión: 6</b>
		<b>Página 6 de 6</b>

### **DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS**

COMPETENCIAS	NIVEL
Productividad	2
Trabajo en equipo	2
Calidad	2
Planificación de Actividades	2
Comunicación	3
Aplicación de la Matemática	2

REQUISITOS GENERALES	
Género	Indiferente.
Edad	Mayor de 21 años.
Estado Civil	Indiferente.

<b>NIVEL DE ESCOLARIDAD</b>	Diversificado, preferiblemente con estudios universitarios de Mercadotecnia o carrera afín al área mercadológica.
<b>EXPERIENCIA PREVIA</b>	2 años mínimo en puestos de atención al cliente o Call Center.
<b>HABILIDADES TÉCNICAS</b>	Dominio de programas de computación (Word, Excel, Power Point, Outlook). Dominio de internet.
<b>MANEJO DE MAQUINAS Y/O EQUIPO</b>	Equipo de cómputo y de oficina en general.
<b>IDIOMAS</b>	N/A
<b>OTRAS HABILIDADES</b>	Atención a clientes vía telefónica.
<b>OTROS CONOCIMIENTOS</b>	*** Generalidades de la Norma ISO 9001:2015. *** Manual de Normas Internas *** Planeación estratégica de Mercadeo y Ventas.
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS AL SISTEMA DE CALIDAD</b>	*** Procedimientos de Facturación, Quejas y Reclamos, vencidos y ventas.
<b>RIESGOS</b>	N/A
<b>ESTADO DE SALUD</b>	N/A
<b>OTROS</b>	Excelente presentación personal (vestimenta según requerimientos de la empresa)

\*\*\*Es una habilidad o requisito que no es necesario cumplirlo en el proceso de selección y que deberá darse posteriormente en la inducción y/o capacitación al puesto.