

| | | |
|--|---|---|
|  | DESCRIPCIÓN DE CARGO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE | FORAD001 Septiembre 2013 Versión 1 Página 1 de 4 |
|--|---|---|

| | |
|--------------------------------------|---|
| Cargo: | No de personas con el mismo cargo: |
| Jefe de Servicio al Cliente | 0 |
| Jefe Inmediato: | Ubicación: |
| Director Ventas Transporte Terrestre | Yumbo |
| Personas a cargo: | Supervisa a: |
| 0 | |
| Elaborado por: | Fecha de creación: |
| Director ventas Transporte terrestre | Septiembre 2013 |
| Cargo Crítico: | No |

Objetivo general del cargo:

Garantizar la satisfacción de los clientes, su fidelización y crecimiento en ventas, permitiendo la sostenibilidad y rentabilidad de la compañía.

Objetivos Específicos:

1. Garantizar a nuestros clientes la mejor opción de servicio de acuerdo a sus necesidades.
2. Garantizar rentabilidad y sostenibilidad para la compañía, realizando cotizaciones acordes a las tarifas del mercado.
3. Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos tanto de la empresa, como de los exigidos por los clientes.
4. Mantener al área de operaciones informada de manera permanente y oportuna.
5. Coordinar el cumplimiento de la operación y estar pendiente de las novedades y sus acciones de mejora.

Funciones principales del cargo:

1. Escuchar los requerimientos del cliente para atenderlo y asesorarlo manera óptima y oportuna.
2. Conocer los fletes y tarifas del mercado.
3. Realizar cotizaciones rentables, para la compañía, competitivas y oportunas para el cliente.
4. Realizar seguimiento a cotizaciones para lograr la venta del servicio.
5. Coordinar con los clientes el cumplimiento de los requisitos exigidos por nuestra compañía y solicitar al área de seguridad su debido estudio.
6. Crear y actualizar información de los clientes al sistema, incluyendo los requisitos exigidos por el cliente en la operación.
7. Responder las solicitudes a los clientes, crear la solicitud de transporte en el sistema y comunicar al área de operaciones para su debida programación.
8. Garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente.
9. Atender las quejas y reclamos de los clientes e informar al área de calidad para la construcción de los planes de acción.
10. Informar al cliente sobre los correctivos implementados, enviando el plan de acción y realizar el seguimiento al interior de la operación.
11. Mantener informados a los clientes sobre el desarrollo de la operación de principio a fin, verificando el cumplimiento estricto de la trazabilidad.

| | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Coordinador de Calidad | Gerencia | Gerencia |

| | | |
|--|---|---|
|  | DESCRIPCIÓN DE CARGO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE | FORAD001 Septiembre 2013 Versión 1 Página 1 de 4 |
|--|---|---|

12. Verificar que el area de facturacion envíe la factura con los soportes exigidos por el cliente en el tiempo indicado, constantando el recibido del cliente.
13. Realizar seguimiento comercial a los clientes de acuerdo al protocolo establecido, con el fin de generar oportunidades de ventas y mejorar el relacionamiento.

Responsabilidades

a) Bienes y Valores

Responsable de garantizar el buen uso de los equipos de computo, herramientas y equipos usados en su proceso.

Responsable de cotizar las solicitudes acertada y oportunamente.

Responsable de tener la total claridad de los requisitos de los clientes en la operacion.

b) Información y Documentos

Responsable de manejar de manera etica, la informacion y decisiones de la empresa.

Resposable de garantizar el acceso a la información precisa, detallada y actualizada de su proceso y que esta pueda ser consultada en tiempo real.

Responsable de mantener actualizada la base de datos de los clientes y manejar con confidencialidad sus datos.

c) Relaciones Interpersonales y comunicaciones internas

Responsable de tratar de manera equitativa e imparcial a todos los trabajadores de la empresa.

Responsable de generar confianza y buenas relaciones con los clientes de la empresa siguiendo con los protocolos establecidos

Responsable de alimentar y mantener actualizada la programacion diaria y futura de pedidos, asi como socializarla clara y oportunamente con el jefe de operaciones y seguridad para su correcta ejecución

d) Dirección y coordinación (procesos y personas)

Responsable de realizar el seguimiento al area de operaciones en el cumplimiento de los pedidos y de las novedades que quedaran pendientes.

Responsable de comunicar al cliente todo lo relacionado con su operacion, especialmente sobre toda informacion que pudiera llegar a afectar la facturacion de la empresa.

Responsable de aplicar el mejoramiento continuo en cada una de las actividades diarias.

Atribuciones

Autoridad de programar el despacho de mercancías de acuerdo a las prioridades de los clientes.

Autoridad para negociar con los clientes logrando los mayores beneficios para la empresa (fletes, manejo de vehículos propios, tarifas, contingencias).

| | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Coordinador de Calidad | Gerencia | Gerencia |



**DESCRIPCIÓN DE CARGO JEFE DE SERVICIO AL
CLIENTE**

FORAD001
Septiembre 2013
Versión 1
Página 1 de 4

| | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Coordinador de Calidad | Gerencia | Gerencia |



**DESCRIPCIÓN DE CARGO JEFE DE SERVICIO AL
CLIENTE**

FORAD001
Septiembre 2013
Versión 1
Página 1 de 4

| | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Coordinador de Calidad | Gerencia | Gerencia |