

	MANUAL DE FUNCIONES OPERADOR CALL CENTER	CÓDIGO:	MN-GH-071
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Nombre del Cargo:	Operador Call Center
Proceso al que pertenece:	Comercial y de mercadeo Agencias
Reporta a:	Gerente Comercial y de Mercadeo
Solicita reporte a:	N.A

1. OBJETIVO

Ser el medio de contacto con los clientes vía telefónica o digital, cuya finalidad es el cierre de la venta en los servicios que presta la compañía o la atención de acuerdo a las necesidades requeridas por el cliente.

2. ALCANCE

Aplica para el departamento de mercadeo para el puesto de trabajo de call center

3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Atender las inquietudes y/o solicitudes de los usuarios que requieran tarifas, horarios de salidas, tipo de servicio y/o sugerencias u otro tipo de información por medio telefónico, Chats, Whatsapp o correos electrónicos.
- Recibir las consultas y reclamaciones de acuerdo a las políticas.
- Contestar las quejas de los terminales, directamente a la terminal que envía la queja.
- Prestar el servicio de reservas por los diferentes canales de comunicación con el cliente.
- Realizar indicadores de servicio al cliente.
- Realizar seguimiento a los protocolos de servicio al cliente y a su aplicación por parte de: agencias, auxiliares de oficina y motoristas a través de auditorías o seguimiento a PQR's.
- Realizar capacitaciones sobre servicio al cliente al personal que esta de cara al cliente. (agencias, motoristas).
- Consolidar la información que envíe el corredor del pacifico en la ruta Cali-buenaventura y buenaventura-Cali.
- Llevar una matriz de Horas Extras de auxiliares en las terminales de acuerdo a los documentos enviados por coordinadores operativos.

	MANUAL DE FUNCIONES OPERADOR CALL CENTER	CÓDIGO:	MN-GH-071
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Cumplir a cabalidad con el procedimiento de venta telefónica.
- Y demás funciones designadas por el jefe inmediato.

- **RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE**
 - ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización.
 - ✓ Procurar el cuidado integral en su salud
 - ✓ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
 - ✓ Participar activamente en la identificación de Peligros y riesgos de su proceso.
 - ✓ Informar oportunamente al empleador o contratante a cerca de los peligros y controles latentes en su sitio de Trabajo.
 - ✓ Cumplir con las directrices establecidas correspondientes a los sistemas de Gestión Integrados que implemente la empresa.
 - ✓ Cumplir y hacer Cumplir el acceso a áreas restringidas dentro de las instalaciones de la organización que aplique a funcionarios o terceros.
 - ✓ Implementar acciones preventivas dentro de su función, evitando la generación de Riesgos que puede llevar a afectar la empresa.
 - ✓ Mantener en perfectas condiciones de Aseo y funcionamiento sus elementos y equipos de Trabajo asignados.
 - ✓ Verificar que los elementos de Trabajo se encuentren en buen estado.
 - ✓ Contribuir y participar en el ahorro de energía, agua y programas de reciclaje

REQUERIMIENTOS DE PERFIL	
EDUCACIÓN	Estudiante y/o tecnólogo en carreras administrativas o comerciales.
FORMACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO	<p>Inducción Corporativa: Se debe realizar en el menor tiempo posible una vez el aspirante sea contratado.</p> <p>Inducción y Entrenamiento específico del cargo: debe comprender los siguientes aspectos: Desarrollo de las funciones típicas del cargo, herramientas y aplicativos de la empresa y sistemas de Control y su duración se determinará de acuerdo a la complejidad de cada cargo.</p>

	MANUAL DE FUNCIONES OPERADOR CALL CENTER	CÓDIGO:	MN-GH-071
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	La capacitación y entrenamiento de Seguridad, Salud y Ambiente: Se realizará según el programa de capacitación anual.
EXPERIENCIA	II. Más de seis meses y hasta un año de experiencia relacionada con el cargo. Y manejo de herramientas ofimáticas
AUTORIDAD	Económico: I. No toma decisiones que afecten las utilidades de Expreso Palmira.
	Máquinas y Equipo: III. En el desempeño de su labor, posee un alto nivel de responsabilidad por herramientas, enseres, maquinas y/o equipos.
	Personas: IV. Coordina y supervisa el trabajo de mas de 10 personas.
RIESGOS	Psicosocial, biomecánico, Físico, Tránsito, publico, Locativo, Mecánico

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Gerente comercial y mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa