|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
|  | **Título de puesto:**  Auxiliar Administrativo Call Center | **Fecha de emisión:** 27 de julio de 2018 |
| **Área:** Call Center | |
| **Puesto al que reporta:**  Jefe de Operaciones | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable del uso adecuado de las herramientas electrónicas con las que cuenta la organización para el envío masivo de mails, blaster y sms con la finalidad de generar la cobranza de la totalidad del portafolio asignado y de obtener un mayor porcentaje de contacto, respuestas y recuperación de la cartera. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| * Enviar cada tercer día correos de manera masiva a los titulares de cuentas actuales del portafolio, brindando diferentes alternativas de pago dependiendo de la estrategia conforme a las promociones mensuales. * Enviar diariamente de manera masiva sms a los titulares de cuentas actuales del portafolio realizando recordatorio de pago y cobranza. * Enviar diariamente blaster y robot en horario prime time (a partir de las 8:00 a 18:00 cada dos horas) para realizar, cobranza y recordatorios. * Dar seguimiento de manera diaria a las respuestas que como resultado de las herramientas enviadas solicitan información de su cuenta vía correo, llamada y/o mensaje generando la gestión de cobranza y/o atención al cliente. * Revisar diariamente los pagos generados por los titulares de cuenta y registrados en el sistema para verificar tipo de convenio de pago, y asesor que genera la promesa actualizando el reporte de productividad. * Realizar diariamente reporte de recuperación por asesor que permita visualizar el avance general mensual. * Enviar diariamente los convenios de quita y/o reestructura al jefe de operaciones para realizar la liquidación o para activar el plan de pagos de la cuenta. * Realizar mensualmente propuesta de nuevos diseños de cartas electrónicas de cobranza que se envían por correo a los titulares de las cuentas con alternativas de pago. * Concentrar mensualmente las cuentas en seguimiento por parte de los asesores para la reasignación del mes siguiente con la finalidad de dar continuidad al convenio apertura en el mes. * Realizar y subir cada tercer día el planchado de las gestiones de cobranza realizadas por medio de herramientas electrónicas al sistema de Liverpool. * Realizar mensualmente barrido de las cuentas enviadas para liquidación o convenios con la finalidad de que la información enviada haya sido procesada de manera exitosa. * Realizar diariamente pagares a los planes de pago para liquidar con descuento realizados a las cuentas con un monto de adeudo arriba de 20 mil pesos, solicitando identificación oficial en archivo PDF para su concentración y envío a Liverpool. * Realizar diariamente el estatus de los pagarés emitidos identificándolos como: firmados o pendientes con la finalidad de dar seguimiento a estos últimos. * Realizar diariamente el seguimiento de cobranza mediante correo, Whatsapp, SMS, y/o llamadas a las promesas de pago, promesas rotas, y seguimiento de convenios generados mediante el envío de herramientas electrónicas. |

|  |
| --- |
| **3. UBICACIÓN DEL PUESTO ENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **INDISPENSABLE** | **DESEABLE** |
| **a) Sexo:** | Indistinto | - |
| **b) Edad:** | 21 a 28 años | - |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Bachillerato concluido | - |
| **e) Experiencia:** | 6 meses en puesto similar | - |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Conocimiento en estrategias de cobranza y ventas. | - |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo de paquetería office, Manejo básico de Excel, Cruces (%, tablas dinámicas, gráficas, fórmulas, correspondencias, etc) | Excel nivel intermedio |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Comunicación, Responsabilidad, Atención al cliente, Resolución de problemas. Facilidad de palabra, Dinámico, Orientado a resultados, negociación. | - |
| **i) Disponibilidades:** | Disponibilidad de horario | - |
| **j) Idiomas:** | NO | - |
| **k) Otros:** | NO | - |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Garantizar el uso adecuado y al 100% de las herramientas electrónicas de la organización como medio importante para alcanzar los objetivos de la Organización. |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** Ninguno |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** Ninguno |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:** N/A |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| Jefe de Operaciones  Business Intelligence | **Motivo**  En lo concerniente a informar sobre los resultados diarios, así como el avance logrado en las operaciones.  Referente a respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo y herramientas tecnológicas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| Clientes | **Motivo**  Atención de peticiones respecto a la operación y retroalimentación sobre avances en la misma. |

|  |  |
| --- | --- |
| **7) VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL PUESTO:** | |
| **a) Solución de problemas:** | |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **La solución de problemas en el puesto está asociada con situaciones que…** |
|  | 1. No requieren profundo análisis de problemas |
| **X** | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
|  | 3. Son similares que soluciona mediante juicio y criterio. |
|  | 4. Son diferentes y novedosas que requieren interpretación y evaluación. |
|  | 5. Son de investigación y descubrimiento que requieren análisis detallado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Libertad de acción:** | |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **Durante la toma de decisiones el ocupante…** |
|  | a) Toma decisiones que exigen solo la iniciativa normal. |
| **X** | b) Consulta cualquier decisión con su jefe. |
|  | c) Planea su trabajo y toma decisiones de cierta importancia de acuerdo con instrucciones. |
|  | d) Planea su trabajo y puede modificar sus métodos de trabajo. |
|  | e) Establece planes y programas de acción de su Departamento, basado en las estrategias y directrices del Área a la que pertenece. |
|  | f) Establece planes y programas de acción de su Área, de acuerdo con las estrategias de la Organización. |

|  |
| --- |
| **8) EQUIPO ASIGNADO AL EMPLEADO:** |
| a) Equipo de Cómputo, Papelería |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Lic. Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Ing. Carlos Enrique Padilla Fitch** |
| **Dirección de Operaciones** | **Director General** |