|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
| Be Group.bmp | **Título de puesto:** Gestor de Cobranza | **Fecha de emisión:** 27 de julio de 2018 |
| **Área:** Call Center | **Departamento:** Operaciones |
| **Puesto al que reporta:** Supervisor de Operaciones Call Center | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable de realizar diariamente las llamadas telefónicas asignadas en cartera para gestionar los procesos de servicio, venta y cobranza, con la finalidad de alcanzar las metas de recuperación establecidas y asegurar el adecuado cumplimiento de los procedimientos operativos que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Organización. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| 1.Realizar diariamente la gestión de cobranza telefónica preventiva a los clientes potencialmente morosos.  2.Contactar diariamente mediante llamadas telefónicas a los clientes que presenten atrasos en sus pagos y exhortarles a que se pongan al corriente con los mismos.  3. Informar diariamente sobre el status de las cuentas a su cargo e incentivar el pago voluntario de los clientes que presentan adeudo mediante convenios para facilitar su solvencia.  4. Generar diariamente promesas de pago de los clientes asegurandose por lo menos de alcanzar el porcentaje de cumplimiento establecido por el supervisor de operaciones.  5. Realizar diariamente el seguimiento de cada uno de los clientes deudores para mantener control durante los procesos de pago y verificar cuando éstos se hayan efectuado.  6. Actualizar diariamente la información de los clientes en las bases de datos del sistema a modo de mantener en órden y al día los medios de contacto y dirección de los mismos.  7. Registrar diariamente las gestiones realizadas de cobranza telefónica en el sistema de Segescred para su adecuado seguimiento y administración.  8. Atender diariamente las llamadas entrantes de los clientes para brindarles información correspondiente sobre sus estados de cuenta, dudas, o aclaraciones según sea el caso.  9. Reportar diariamente al supervisor las gestiones telefónicas realizadas, así como las promesas de pago recabadas y los montos esperados a pagar por parte de los clientes contactados.  10. Reportar diariamente al supervisor de operaciones cualquier incidencia que pudiera ser de interés y relevante ocurrida durante sus gestiones de servicio, venta y/o cobranza.  11. Proporcionar diariamente las cuentas de tarjetahabientes que requieran convenio de pago para facilitar la liquidación de su cuenta a la brevedad.  12. Proporcionar diariamente las cuentas de tarjetahabiente que soliciten alguna excepción en su pago para facilitar la liquidación de su cuenta a la brevedad. |

|  |
| --- |
| **3) UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **Indispensable** | **Deseable** |
| **a) Sexo:** | Indistinto |  |
| **b) Edad:** | 20 a 50 años |  |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Bachillerato |  |
| **e) Experiencia:** | 6 meses en puesto similar |  |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Atención a clientes, Estrategias de cobranza. | Cobranza telefónica |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo básico de Excel, Facilidad de palabra, Negociación. | Excel nivel intermedio |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Comunicación, Responsabilidad, Atención al cliente, Facilidad de palabra, Dinámico, Orientado a resultados, Tolerancia a la frustración. |  |
| **i) Disponibilidades:** | Disponibilidad de horario |  |
| **j) Idiomas:** |  |  |
| **k) Otros:** |  |  |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Responsable de asegurar una recuperación mensual de $120,000.00 pesos mediante llamadas de gestión de cobranza de las carteras asignadas con la finalidad de alcanzar los objetivos del área y 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:** | |
| **Área**  Supervisor de Operaciones  Recursos Humanos | **Motivo**  En lo concerniente a informar sobre los resultados diarios, así como solicitar apoyo y guía ante cualquier duda referente a las gestiones telefónicas.  Informar de ausentismos o cualquier incidencia sobre la que el área deba tener conocimiento, así como para solicitar apoyo respecto de cualquier duda o aclaración concerniente a Recursos Humanos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| **Área**  Clientes | **Motivo**  Contacto vía telefónica para labores de servicio, venta, y/o cobranza según sea el caso. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |
|  | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
| **X** | 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. |  |
| b) Diadema Telefónica |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Carlos Padilla Fitch** |
| **Gerente de Operaciones** | **Director General** |