

VERSIÓN: 1

FECHA: 08 - 10 - 2020

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asesor de Servicio al Cliente
<b>DEPENDENCIA:</b>	Área Comercial
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b>	Gerente General
<b>REPORTA A:</b>	Gerente General, Gerente Comercial, Coordinadora Administrativa, Coordinador De Calidad Y Formación
OBJETIVO PRINCIPAL	
Obtener la satisfacción total del cliente, dando respuesta de manera oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes.	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachilleres, Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes de carreras universitarias relacionadas con administración, salud, marketing, ventas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia demostrable en atención al cliente mínimo de 6 meses de forma presencial o telefónica.</li> <li>✓ Trabajos relacionados con la atención al cliente de forma directa o indirecta (Ventas, fidelización, retención).</li> <li>✓ Experiencia en entornos de oficina y apoyo administrativo</li> </ul>
COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientación al servicio.</li> <li>✓ Proactividad y orientación al logro.</li> <li>✓ Trabajo en equipo.</li> <li>✓ Habilidades de comunicación (oral, gestual y escrita).</li> <li>✓ Empatía y amabilidad.</li> <li>✓ Resolución de problemas.</li> <li>✓ Inteligencia emocional.</li> <li>✓ Paciencia.</li> <li>✓ Resiliencia.</li> <li>✓ Habilidades comerciales.</li> <li>✓ Capacidad de trabajo bajo presión.</li> <li>✓ Perseverancia.</li> <li>✓ Permanecer en calma al lidiar con clientes que estén molestos.</li> <li>✓ Habilidad para trabajar sin supervisión.</li> </ul>	

**VERSIÓN: 1**

**FECHA: 08 - 10 - 2020**

- ✓ Habilidad para realizar múltiples tareas a la vez, priorizar y gestionar el tiempo de forma eficaz.
- ✓ Ser capaz de mantenerse enfocado al realizar labores repetitivas y monótonas.
- ✓ Grandes capacidades para mantener contacto telefónico y para la escucha activa.
- ✓ Orientación al cliente y habilidad para adaptarse/responder a diferentes tipos de personalidades.
- ✓ Organizado y capaz de manejar su tiempo efectivamente.
- ✓ Responsabilidad y honestidad.

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

- ✓ Manejo de herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Internet)
- ✓ Familiaridad con sistemas y prácticas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM)

**IDIOMAS:**

No requerido

**EDAD:**

18 – 35 años

**SEXO:**

Indistinto

**ESTADO CIVIL:**

Indistinto

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- ✓ Identificar y evaluar las necesidades de los clientes para lograr su satisfacción.
- ✓ Proporcionar información precisa, válida y completa usando los métodos y herramientas correctos.
- ✓ Atender las quejas de clientes, ofrecer soluciones y alternativas adecuadas dentro de los plazos, y realizar un seguimiento para garantizar la resolución.
- ✓ Llevar un registro de las interacciones con clientes.
- ✓ Seguir procedimientos de comunicación, directrices y políticas.
- ✓ Comunicarse claramente, tanto de manera escrita como oral, a fines de informar y brindar asistencia a los clientes con sus inquietudes, preguntas, reclamos, necesidades y solicitudes.
- ✓ Demostrar una personalidad amigable, a fin de interactuar de manera positiva con los clientes.
- ✓ Cumplir los indicadores y objetivos dispuestos por la compañía.
- ✓ Atender al cliente de forma presencial, telefónica y virtual.
- ✓ Gestionar un gran número de llamadas entrantes.
- ✓ Promover y apoyar las ventas (dependiendo del alcance, también puede ser quien cierre ventas)
- ✓ Verificar y actualizar la información del cliente en el sistema.
- ✓ Llevar a cabo el protocolo de atención al cliente.
- ✓ Orientar al cliente sobre los procesos y canales.

**VERSIÓN: 1**

**FECHA: 08 - 10 - 2020**

- ✓ Conocer a detalle las características, ventajas y beneficios de nuestro servicios.
- ✓ Reportar casos de posibles malas prácticas y/o casos repetitivos de mala información.
- ✓ Realizar retención y fidelización a los clientes.
- ✓ Dar respuesta a las PQRS escaladas por el socio en el CRM.
- ✓ Llegar a acuerdos de pago con los clientes que deseen cancelar el servicio.
- ✓ Realizar modificaciones en el servicio (método de pago) en la plataforma de cartaonet.
- ✓ Inactivar contratos en la plataforma cartaonet.
- ✓ Entrega de carnés (tarjeta) a titulares y beneficiarios del servicio.
- ✓ Respuesta a los derechos de petición impuestos por los clientes.
- ✓ Creación de beneficiarios en los sistemas de cartaonet o imedical.
- ✓ Envío de soporte de afiliación (aplica para usuarios con mas de 3 mensualidades pagas).

**Elaboró:**

Coordinador calidad y formación - Juan David López Arias

**Revisó:**

Gerente comercial - Hector Javier Mahecha

**Aprobó:** Gerente comercial - Hector Javier Mahecha

**Fecha:** 08-10-2020