



## PUESTO EXTERNO

### ASISTENTE DE GERENTE – CENTROS DE ATENCION A CLIENTES Y VENTAS

#### PLAZA RIO HONDO, BAYAMON

**Preparación Académica:** Bachillerato, preferiblemente en Administración de Empresas, o el equivalente evaluado en preparación académica y/o experiencia en cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones: mercadeo, ventas, o servicio al cliente.

**Experiencia:** Se considerarán las siguientes alternativas:

- Dos (2) años de experiencia como Consultor de Ventas y/o Coordinador de Servicio al Cliente, Apoyo a Ventas y Retención.
- Tres (3) años de experiencia en cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones:
  - Mercadeo y/o servicio al cliente y/o ventas con cobros de incentivos
  - Asesoría, evaluación de operaciones para el establecimiento de objetivos, detección y corrección de desviaciones, desarrollo de estándares de calidad, documentación y validación de procesos y preparación de prácticas y procedimientos, o análisis y manejo de base de datos, todas ellas en áreas de mercadeo y/o ventas y/o servicio al cliente

**Conocimientos y Habilidades:** Conocimiento sobre productos y servicios de la industria de comunicación inalámbrica. Conocimiento de los principios de servicio al cliente. Conocimiento de los principios de ventas y mercadeo. Conocimiento de equipos y servicios de comunicación inalámbrica, y módulos de AMDOCS. Conocimiento sobre las operaciones y procedimientos de las Oficinas Comerciales. Conocimiento sobre los sistemas de apoyo a las Oficinas Comerciales. Conocimiento de técnicas de manejo de objeciones y negociación. Conocimiento de estrategias de retención al cliente. Conocimiento de las siguientes aplicaciones de "Microsoft Windows": Word y Excel. Habilidad para escuchar a los clientes y anticipar y entender sus necesidades. Habilidad para manejar quejas de los clientes. Habilidad para retener clientes. Habilidad para el manejo y tratamiento de reclamaciones. Habilidad para tratar con el público. Habilidad para la planificación y administración de negocios. Habilidad para recopilar información e identificar con precisión y a tiempo problemas y sus causas. Habilidad en la implantación de estrategias, evaluación y enfoque en los resultados operacionales. Habilidad analítica, y para los cálculos matemáticos y estadísticas. Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas. Habilidad para la preparación y presentación de informes, y para conducir presentaciones. Habilidad para la planificación, programación, organización, coordinación y evaluación del trabajo y las operaciones; implantación de planes, programas y proyectos; desarrollo de equipos de trabajo; comunicación de información; toma de decisiones; solución de problemas y conflictos; y otras destrezas gerenciales. Habilidad para desarrollar tolerancia ante situaciones de alto estrés. Enfoque al cliente. Pensamiento crítico y analítico. Liderato. Receptivo a los cambios y mejoramiento continuo. Dominio amplio de los idiomas español e inglés (oral y escrito). Aprobar los exámenes administrados por el Departamento de Asuntos Laborales y Administración de Recursos Humanos.

*Am*  
1/21/19

**Condiciones:** Disponibilidad para trasladarse a otras áreas geográficas y dependencias de la Compañía en el desempeño de sus funciones y pernoctar durante el desarrollo de proyectos o actividades especiales que así lo ameriten, trabajar fuera de horas regulares, fines de semana y días feriados, viajar fuera de Puerto Rico con el propósito de tomar adiestramientos o atender asuntos oficiales.



**Resumen de las funciones:** Supervisa las operaciones de los Centros de Ventas al Detal, Centros de Atención a Clientes u Oficinas Comerciales; los procesos de atención de requerimientos y reclamaciones de clientes residenciales y de negocios relacionados con el manejo de cuentas, solicitudes de servicio, procesamiento de Solicitudes de Servicio Universal, cambio y entrega de equipos, promoción y venta de servicios de telecomunicación. Supervisa las funciones de recibo y procesamiento de pagos de clientes, cuadro, conciliación y preparación de depósitos. Responsable por el fiel cumplimiento de los procesos e iniciativas encaminadas a mejorar el Servicio al Cliente y Retención con el fin de cumplir con los objetivos operacionales y corporativos. Supervisa las funciones de retención de clientes de productos de consumo al detal y líneas fijas, entre otros. Asiste en el desarrollo y preparación de grupos de ventas para completar y exceder los objetivos de ventas asignados. Asiste en la implantación de iniciativas y planes de ventas que garanticen el logro de los objetivos de ventas. Responsable por la realización de inventarios, y la preparación de documentos para el envío de equipos recuperados al almacén. Distribuye el trabajo determinando la prioridad correspondiente para cada tarea del centro. Estima el tiempo requerido para su ejecución y realiza los ajustes necesarios en las fechas de cumplimiento. Prepara informes de productividad para determinar el grado de rendimiento de su centro. Responsable de auditar diariamente todas las ventas realizadas con el fin de garantizar que las mismas cumplan con las prácticas y procedimientos de la Compañía. Responsable por que se tramiten y resuelvan las situaciones presentadas por los clientes efectivamente dentro del objetivo de tiempo establecido, se evalúen los datos requeridos, y se cumpla con las disposiciones de Sarbanes Oxley (SOX) y las prácticas y políticas de PRT/Claro. Asegura el cumplimiento de prácticas y procesos requeridos para el cumplimiento de auditorías, inventarios y otros asuntos requeridos en la operación de tiendas al detal. Asegura que se lleven a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento de métricas de ventas, servicio, retención de ingresos a la base asignada, y procedimientos, prácticas, normas y reglamentos relacionados con los asuntos de administración de personal, preparación y control de presupuesto y otras actividades de apoyo administrativo.

**Cómo solicitar:** Las personas interesadas deben someter resume con el título de cada puesto ocupado, relación de tareas realizadas, fecha de incumbencia (día, mes y año) y si era a tiempo completo o parcial. Al enviar su resume deberá hacer referencia al puesto en el cual está interesado. **No se aceptarán llamadas telefónicas.** Los documentos podrán enviarse a través de las siguientes direcciones o por fax:

*Exito*  
*1/20/19*

**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES  
Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

**P.O. Box 360998**

**San Juan, PR 00936-0998**

**[recursoshumanosclaro@claropr.com](mailto:recursoshumanosclaro@claropr.com)**

**Fax: (787)792-4146**

**PATRONO QUE OFRECE IGUALDAD DE OPORTUNIDAD EN EL EMPLEO Y COMPROMETIDO A  
MANTENER UN AMBIENTE LIBRE DE DROGAS**