



PUESTO EXTERNO

COORDINADOR(A) DE SERVICIOS AL CLIENTE Y APOYO A VENTAS

GUAYNABO

Preparación Académica: Grado Asociado, o el equivalente evaluado en preparación académica y/o experiencia en funciones de ventas y/o de servicio al cliente, preferiblemente en la industria de las telecomunicaciones.

Experiencia: Tres (3) años de experiencia, preferiblemente en la industria de las telecomunicaciones, en funciones de ventas y/o servicio al cliente, aplicando herramientas de ventas y retención, sujeto al cumplimiento de objetivos de ventas y/o servicio, y establecimiento de relaciones de negocio con carteras de clientes corporativos y/o de negocio.

Conocimientos y Habilidades:

- Conocimiento sobre los productos y servicios vendidos a clientes de grandes y medianos negocios de la Compañía, preferiblemente.
- Conocimiento sobre los principios de servicio al cliente.
- Capacidad y comprensión de análisis de problemas. Enfoque al cliente.
- Conocimiento sobre técnicas de manejo de objeciones y negociación. Conocimiento sobre estrategias de retención de clientes.
- Conocimiento sobre las aplicaciones Word y Excel de "Microsoft Windows".
- Conocimiento sobre sistemas de archivo y mantenimiento de expedientes.
- Habilidad analítica y para los cálculos matemáticos.
- Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas.
- Habilidad para la preparar informes y efectuar presentaciones.
- Rapidez en el teclado mecanográfico.
- 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.

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; y viajar fuera de Puerto Rico con el propósito de tomar adiestramientos o atender asuntos oficiales.

Resumen de las funciones: Asiste a los vendedores de Cuentas en la fase de recopilación, verificación, cotejo, corrección, investigación, coordinación y actualización de información necesaria para los procesos previos y posteriores a la venta de equipos y servicios de telecomunicaciones a clientes de grandes negocios. Atiende a su vez, a clientes de medianos negocios y micro-empresas que le sean designados (el tamaño del negocio se determina de acuerdo con la clasificación establecida por el área de Ventas) y a clientes internos de la Compañía. Actúa como primer contacto de los clientes de negocios e internos de la Compañía en la solución de problemas relacionados con órdenes de servicios, reportes de averías, facturación y cualquier tipo de reclamaciones. Prepara informes y mantiene datos estadísticos sobre las actividades de ventas y servicio al cliente. Atiende a los clientes con el grado más alto de compromiso y cortesía, ofreciendo todo su esfuerzo y conocimientos para lograr un servicio de excelencia.

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:

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

P.O. Box 360998

San Juan, PR 00936-0998

recursoshumanosclaro@claropr.com

Fax: (787)792-4146

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

SOMOS UN PATRONO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO Y TOMAMOS ACCION AFIRMATIVA PARA RECLUTAR A MUJERES, VETERANOS PROTEGIDOS Y PERSONAS CON IMPEDIMENTOS.

PATRONO LIBRE DE DROGAS.