



PUESTO EXTERNO

ASISTENTE DE GERENTE – CENTROS DE ATENCION A CLIENTES Y VENTAS

SAN JUAN / CAROLINA

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: Dos (2) años de experiencia en cualquiera o una combinación de las siguientes funciones:

- Ventas y/o servicios al cliente en la industria de servicios de comunicación inalámbrica.
- Administración de tiendas de ventas al detal, preferiblemente en telecomunicaciones.
- Mercadeo y/o servicio al cliente y/o ventas con cobros de incentivos.
- Desarrollo de canales de ventas y/o servicios.
- 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 de productos y servicios de la industria de las telecomunicaciones. Conocimiento de los principios y técnicas de ventas y mercadeo (segmentación del mercado y distribución; estrategias de retención y lealtad de clientes; y estrategias publicitarias y promocionales. Conocimiento de técnicas de manejo de objeciones y negociación. 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 el manejo y tratamiento de reclamaciones. Habilidad para retener clientes. 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 analítica, y para los cómputos matemáticos y estadísticos. Habilidad para la preparación y presentación de informes, y para conducir presentaciones. Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas. Habilidad para desarrollar tolerancia ante situaciones de alto estrés. 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, 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 y Centros de Atención a Clientes; 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, cuadre, 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. Administra los canales externos de ventas cara a cara para el mercado residencial y móvil: (a) Asegura que se coordinen con los agentes la creación de las brigadas compuestas por vendedores y líderes de grupo para contactar a los clientes donde se encuentren; (b) Asegura que se coordinen eventos a los cuales concurran clientes del mercado residencial, y que se coordine con los agentes la provisión del recurso humano de ventas requerido; y (c) Administra la relación entre la Empresa y el agente externo que provee los recursos humanos para vender y supervisar a los vendedores. 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 efectivamente y dentro del objetivo de tiempo establecido, las situaciones presentadas por los clientes y agentes. Asegura el cumplimiento de las disposiciones de Sarbanes Oxley (SOX), prácticas y procesos requeridos por auditores, inventarios y otros asuntos requeridos. 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:

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES
Y ADMINISTRACION 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.