



## PUESTO EXTERNO

### OFICIAL DE RETENCION Y DESARROLLO DE LEALTAD DE CLIENTES - MASIVO

#### GUAYNABO

**Preparación Académica:** Bachillerato (preferiblemente concentración en Mercadeo, Economía, Comunicaciones, Finanzas, Gerencia o Sistemas de Información) o su equivalente evaluado en preparación académica y/o experiencia en funciones de ventas y/o mercadeo.

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

- ❖ Un (1) año de experiencia en Claro en funciones de administración de centros de atención a clientes y ventas y/o centros de llamadas.
- ❖ Tres (3) años de experiencia preferiblemente en la industria de las telecomunicaciones en cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones:
  - Desarrollo de programas de retención y desarrollo de lealtad de clientes
  - Venta y/o administración de productos y/o servicios
  - Desarrollo de estrategias y programas de mercadeo
  - Investigación del mercado y/o análisis competitivo
  - Desarrollo y/o administración de canales de ventas
  - Desarrollo y/o administración de programas de incentivos por ventas
  - Desarrollo de precios y estructuras de costos
  - Desarrollo y/o implantación de campañas publicitarias y/o planes de promoción de productos y/o servicios
  - Administración de centros de atención a clientes y/o puntos de ventas

**Conocimientos y Habilidades:** Conocimiento sobre los segmentos de ventas y sobre la actividad competitiva en la industria de las telecomunicaciones (preferiblemente). Conocimiento sobre estrategias de retención de clientes. Conocimiento sobre las aplicaciones Word, Excel y Power Point. Habilidad para anticipar y entender las necesidades de los clientes. Habilidad para recopilar información e identificar con precisión y a tiempo problemas y sus causas. Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas. Habilidad para relacionarse con clientes. Habilidad para implantación de estrategias, desarrollar equipos de trabajo y coordinar proyectos. Dominio amplio de los idiomas español e inglés (oral y escrito). Aprobar los exámenes administrados por la División de Adquisición y Selección de Talento.

**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:** Conceptualiza, desarrolla e implanta estrategias, procesos y técnicas para maximizar la retención y el desarrollo de lealtad de clientes de los servicios alámbricos e inalámbricos. Identifica las situaciones que producen la pérdida de clientes ("customer churn"). Analiza las bajas y desactivaciones e identifica las situaciones que las producen. Desarrolla programas, campañas y soluciones que mejoren la experiencia de los clientes actuales. Responsable de identificar irregularidades operacionales que ponen en riesgo el cumplimiento en la ejecución, monitoreo y evaluación del programa de actividades. Garantiza la consistencia y calidad de los trabajos de cumplimiento dentro de la organización. Responsable de la comunicación del programa y la cultura de cumplimiento. Desarrolla y realiza pruebas de controles para la auto-evaluación de la gerencia. Analiza las oportunidades de mejora en los procesos. Evalúa los hallazgos y actúa en la corrección de las deficiencias identificadas en las gestiones de retención. Mantiene actualizada la documentación de las matrices de los controles, cumpliendo con las prácticas, reglamentos y procedimientos, con el fin de lograr la entrega de documentos dentro del tiempo establecido. Sirve de apoyo en la revisión de los procesos de control, y administra los proyectos de iniciativas correctivas para asegurar la remediación de las desviaciones. Revisa planes de acción preparados por los dueños de procesos para corregir deficiencias significativas y situaciones de prioridad. Administra las actividades trimestrales de mantenimiento de la autovaloración, incluyendo el seguimiento de los planes de acción y divulgación de controles inefectivos. Propone alternativas para el control de situaciones que pudieran afectar costos e ingresos. Desarrolla prácticas y procedimientos sobre retención y desarrollo de lealtad de clientes. Coordina con los Centros de Atención a Clientes y Ventas los programas y actividades de retención y lealtad de clientes



**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](mailto: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.**