



PUESTO EXTERNO

OFICIAL DE RETENCION Y DESARROLLO DE LEALTAD DE CLIENTES – ESTRATEGICO

AREA METRO – 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: Tres (3) años de experiencia preferiblemente en la industria de las telecomunicaciones en las siguientes funciones (las alternativas se considerarán en orden descendente de prioridad):

Alternativa A:

- Desarrollo de programas de retención y desarrollo de lealtad de clientes

Alternativa B: Cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones:

- 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

J. Cordero
8/15/17

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 y Excel. 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 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: 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. 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 ASUNTOS LABORALES
Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

*J. Cardenas
8/15/17*

**P.O. Box 360998
San Juan, P.R. 00936-0998
staffing@claropr.com
Fax: (787) 792-4146**

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