



PUESTO EXTERNO

OFICIAL DE RETENCION Y DESARROLLO DE LEALTAD DE CLIENTES – OPERACIONAL

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 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: 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 autoevaluación 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.

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.