



## PUESTO EXTERNO

### GERENTE DE CENTROS DE ATENCION A CLIENTES Y VENTAS

#### SAN PATRICIO-GUAYNABO

**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:** Cuatro (4) años de experiencia, preferiblemente en la industria de las telecomunicaciones en cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones:

- Mercadeo y/o servicio al cliente y/o ventas con cobros de incentivos
- Administración de tiendas de ventas al detal
- 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

Preferiblemente, uno (1) de éstos como Asistente de Gerente – Centros de Atención a Clientes y Ventas.

**Conocimientos y Habilidades:** Conocimiento sobre productos y servicios de la industria de comunicación inalámbrica. Conocimiento de los principios de servicio al cliente. Conocimiento de los principios de ventas y mercadeo. Conocimiento de equipos y servicios de comunicación inalámbrica, y módulos de AMDOCS. Conocimiento de técnicas de manejo de objeciones y negociación. Conocimiento de estrategias de retención al cliente. 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 manejar quejas de los clientes. 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 para desarrollar tolerancia ante situaciones de alto estrés. Habilidad para la planificación y administración de negocios. Habilidad para recopilar información e identificar con precisión y a tiempo problemas y sus causas. Habilidad en la implantación de estrategias, evaluación y enfoque en los resultados operacionales. Habilidad analítica, y para los cómputos matemáticos y estadísticas. Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas. Habilidad para la preparación y presentación de informes, y para conducir presentaciones. Enfoque al cliente. Pensamiento crítico y analítico. Liderato. Receptivo a los cambios y mejoramiento continuo. 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:** Sustituye a otros Gerentes de Centros de Atención a Clientes y Ventas y Asistentes de Gerente de Centros de Atención a Clientes y Ventas de acuerdo con las necesidades del Departamento por causa de ausencia de personal, vacaciones, situaciones de emergencia, alto volumen de trabajo o asignación de proyectos especiales (At Large).

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.

*J. Cardona*  
12/22/18



**Resumen de las Funciones:** Responsable de la supervisión y administración efectiva de los Centros de Ventas al Detal, Centros de Atención a Clientes y las Oficinas Comerciales. Asegura el fiel cumplimiento con los procesos e iniciativas encaminadas a mejorar el Servicio al Cliente, Retención y ganancia de Ingresos a través de los procesos de ventas al detal con el fin de cumplir con los objetivos operacionales y corporativos. Desarrolla y prepara grupos de ventas para completar y exceder los objetivos de ventas asignados. Responsable que se cumpla con las actividades de orientación, promoción y venta de productos de consumo al detal y asegura que se realice un servicio de excelencia. Planifica, programa y distribuye el trabajo del centro en el tiempo establecido, determinando la prioridad correspondiente para cada tarea. Responsable por el control del inventario en las tiendas y el manejo de efectivo. Implementa iniciativas y planes de ventas que garanticen el logro de los objetivos de ventas estipulados. Estima el tiempo requerido para su ejecución y realiza los ajustes necesarios en las fechas de cumplimiento. Asegura el cumplimiento de prácticas y procesos requeridos para el cumplimiento de auditorías, inventarios y otros asuntos requeridos en la operación de tiendas al detal. Responsable de que se preparen los informes de productividad para determinar el grado de rendimiento de su centro. Asegura se tramiten y resuelvan las situaciones presentadas por los clientes efectivamente dentro del objetivo de tiempo establecido, se evalúen los datos requeridos, y se cumpla con las disposiciones de Sarbanes Oxley (SOX) y las prácticas y políticas de PRT/Claro. 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 deberán 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, P.R. 00936-0998  
[recursoshumanosclaro@claropr.com](mailto:recursoshumanosclaro@claropr.com)  
Fax: (787) 792-4146

*J. Gordon*  
12/26/18

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