

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO : RRHH- P - 005
	PERFIL DEL ASESOR	VERSION : 01
		FECHA : 17-11-2020
		PAGINAS : Página 1 de 2

A. DATOS DEL PUESTO.		
Nombre del puesto:	ASESOR TPF	
Gerencia:	OPERACIONES	
Ubicación geográfica:	TIENDA	
B. RELACIONES DEL PUESTO. (Indicar la relación del puesto con otros puestos y/o áreas de la empresa)		
Jefe Inmediato:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	SUPERVISOR DE TIENDA	Supervisor de tienda
Supervisa a:	Jerárquicamente	Funcionalmente
Relación con otras áreas y/o clientes	Interno	Externo
	CALIDAD RRHH LOGISTICA	CLIENTES OPERADOR LOGISTICO CAJA SEGURIDAD

C. OBJETIVO DEL PUESTO
Cumplir con las metas establecidas de la empresa. (KPIs) Mantener buenas relaciones con los clientes, para lograr fidelizarlos. Ser Comunicativo (verbal y no verbal) Ser organizado (en el trabajo con los documentos) Ser empático (escuchar activamente e interpretar las necesidades de los clientes, buscando soluciones mutuas)
D. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO.
Realizar gestión de calidad Cumplir objetivos individuales y de tienda en función a cuotas a través de la mecánica de los KPIs. Cumplir normas, lineamientos. Buscar una mejora constante en el desempeño de sus funciones.
E. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.
Funciones
1. Atención al cliente con calidad. Cumplir los estándares de Satisfacción del cliente
2. Atención transacciones Venta y Postventa
3. Venta de planes postpagos y prepagos.
4. Envío de fedateo a su ST y entrega de Carpeta física
5. Registrar documentación en sistema portal de toda transacción realizada.
6. Seguimiento a sus casos de reclamos y Libro de Reclamaciones
7. Revisión de sus inbox Portal diariamente.
8. Seguimiento de sus métricas, semanales.
9. Asistencia a las capacitaciones programadas por Entel o el SN. Y rendir los evaluaciones (Elearning)
10. Respetar su Sistema de Marcación, para el registro de ingreso y salida. (Cumplimiento de horario)
11. Informar al ST toda anulación que se realizará de una Venta y Postventa. Para seguir con el Procedimiento establecido.
12. Escalar con sus jefes directos las operaciones que no tienen solución y realizar seguimiento del mismo