

	DESCRIPCIÓN DEL PUESTO ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 00
	MF-002	Vigencia: 20/01/17

Elaborado por	Revisado Por	Aprobado por
Consultora externa	Gerencia General	Gerencia General
20/01/2017	20/01/2017	20/01/2017

DATOS GENERALES NOMBRE DEL PUESTO: Atención al cliente DEPARTAMENTO: Servicio Técnico JEFE INMEDIATO: Team líder

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

- Brindar información al cliente
- Entrega de equipos a los técnicos designados
- Recepción y devolución de equipos
- Asesoramiento
- Facturación
- Informe de facturas y arqueos diarios

HABILIDADES Y CONOCIMIENTO

- 1: El puesto requiere experiencia máxima
- 2: Se requiere conocimiento avanzado
- 3: El puesto requiere conocimiento intermedio
- 4: El puesto necesita conocimientos básicos

CONOCIMIENTOS	1	2	3	4
Principales:				
Técnicas de atención al cliente	x			

PERFIL DE COMPETENCIAS/HABILIDADES/COMPORTEAMIENTO

- 1: Se requieren en un máximo desarrollo (100%)
- 2: No demanda ni requiere un alto nivel de desarrollo
- 3: Requiere un desarrollo a nivel medio.
- 4: No son necesarios para el buen desempeño del puesto

CONOCIMIENTOS	1	2	3	4
Principales				
Integridad			X	
Orientación hacia el cliente interno y externo				X
Actitud positiva y dinámica				X
Competencias específicas				
Trabajo en equipo			X	
Toma de decisiones		X		

	DESCRIPCIÓN DEL PUESTO ATENCION AL CLIENTE	Versión: 00
	MF-002	Vigencia: 20/01/17

Tolerancia a la presión		X		
Comportamiento				
Adaptabilidad y flexibilidad			X	
Calidad y mejora continua			X	
Comunicación eficaz				X

PREREQUISITOS PARA EL RECLUTAMIENTO
<p>Años de experiencia requerida: 1 año en atención al cliente</p> <p>Educación deseable:</p>