

 <p>MA09/04 Cali MA2004/092 Bogotá</p>	DESCRIPCIÓN DE CARGO	FRH-01
		Versión: 3
		Fecha de aprobación: 14-05-08
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE
TIPO DEL CARGO:	Permanente
DEPARTAMENTO:	CONTRALORIA
JEFE INMEDIATO:	Contralor
A QUIEN REPORTA:	Contralor, Gerente General.
NÚMERO DE EMPLEADOS EN EL PUESTO:	1
EMPLEADOS DIRECTOS:	Ejecutivos de Servicio al Cliente.
RELACIONES DEL CARGO (INTERNAS Y EXTERNAS):	Ejecutivos de Servicio al Cliente, Secretaría General, Clientes, Aseguradoras, Afianzadora, Administradoras de los edificios, Caja y Tesorería, Contabilidad, Contraloría, Gerencia General y dirección de Calidad.
OBJETIVOS DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión y coordinación del área de Servicio al Cliente con el fin de lograr un buen funcionamiento de la misma. ▪ Promover y divulgar las políticas de calidad y motivación del recurso humano en el área de Servicio al Cliente. ▪ Manejar y apoyar a los Ejecutivos de Servicio al Cliente. ▪ Ofrecer un excelente servicio a todos los clientes y lograr la satisfacción total de Inquilinos y Propietarios. ▪ Velar por el buen funcionamiento del área de Servicio al Cliente. ▪ Cumplir con los objetivos y políticas generales de la empresa. ▪ Participar en la implementación del SGC y sostenimiento de la compañía.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GENERALES.	
LIDERAZGO:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buen manejo del personal a su cargo. ▪ Motivar a los empleados. ▪ Debe ser un líder democrático, ya que acepta ideas y soluciones de sus empleados.
ORGANIZACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar los Comités del área de Servicio al Cliente para hacer un seguimiento del cumplimiento de los objetivos.
PLANEACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar las estrategias que se están aplicando. ▪ Buscar continuidad en los proyectos para lograr mejores beneficios.
DIRECCIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar el máximo rendimiento de los empleados a su cargo. ▪ Mantener una buena relación con los empleados bajo su mando (directos e indirectos). ▪ Exigir a sus empleados el máximo dentro de sus capacidades intelectuales y físicas.

- Verificar que las estrategias de arrendamientos y servicio al cliente estén cumpliendo con los requerimientos establecidos.

COORDINACIÓN:

- Coordinar las diferentes formas de motivación para con los empleados.
- Delegar funciones de acuerdo con la capacidad, responsabilidad y confianza que tenga con algunos empleados determinados.

ACTIVIDADES DIARIAS

- Prestar una excelente atención a los clientes para ofrecerles una solución a sus problemas de la manera más eficaz.
- Evaluar y responder las cartas que envían los clientes a la Gerencia General y/o al área de Servicio al Cliente con diferentes inquietudes o problemas.
- Controlar el trabajo de los Ejecutivos de Servicio al Cliente y resolver problemas e inquietudes si es necesario.
- Apoyar en la sensibilización, capacitación y evaluación del personal que afecta la calidad del servicio.
- Revisar que se este cumpliendo con los procedimientos establecidos para el control y mejoramiento continuo del área y del SGC.
- Tratar las solicitudes en el modulo de servicio al cliente y verificar que los ejecutivos estén al día en sus pendientes.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS

- Revisar las deudas que se tengan atrasadas de las administraciones de los inmuebles para generar el desembolso.
- Supervisar el envío de los comprobantes de pago y las consignaciones a las administraciones, para demostrar que el pago ha sido efectuado.
- Apoyar al Ejecutivo de Servicio al Cliente (Cartera y Seguros) en la revisión de los reportes de los Inquilinos, para verificar si están al día.
- Planear y organizar periódicamente el Comité de Servicio al Cliente para mejorar la calidad del servicio al cliente y exponer a la Gerencia General y a la Contraloría las inquietudes del departamento.
- Realizar los indicadores de gestión del área y velar por su cumplimiento.

ACTIVIDADES EVENTUALES

- Apoyar al Ejecutivo de Servicio al Cliente (Cartera y Seguros) con los reintegros.
- Las demás que se le asignen en función de su cargo.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- La eficiencia del área de Servicio al Cliente.
- La coordinación del área de Servicio al Cliente.
- Ser el responsable de crear una buena imagen de la compañía.
- La satisfacción total del cliente.
- Velar por el buen uso y mantenimiento del equipo de oficina a su cargo.

EN CONTACTO CON EL PÚBLICO

- Mantener unas excelentes relaciones con los clientes y estar al tanto de sus necesidades para así satisfacerlas.

EN SUPERVISIÓN.

- A los empleados en el área de Servicio al Cliente.

 <p>MA09/04 Cali MA2004/092 Bogotá</p>	DESCRIPCIÓN DE CARGO	FRH-01
		Versión: 3
		Fecha de aprobación: 14-05-08
		Página 3 de 3

EN DISCRECIÓN.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneja datos confidenciales, como información de los inmuebles y de los Propietarios.
FALTAS GRAVES AL CARGO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Filtrar información a la competencia. ▪ Dar el nombre de un Propietario a un Inquilino. ▪ Omitir alguna queja o solicitud por parte de un cliente. ▪ Ser descortés con los clientes.
PERFIL DEL CARGO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EXPERIENCIA PREVIA: Un año en actividades similares ▪ PREPARACIÓN ACADÉMICA: Bachiller ▪ HABILIDADES: Trabajo en equipo, autocontrol, capacidad para toma de decisiones, capacidad de análisis, trabajo bajo presión, capacidad de comunicación oral y escrita y capacidad de liderazgo. ▪ FORMACION COMPLEMENTARIA: En procesadores de palabras y hojas de cálculo, preferiblemente en aspectos jurídicos en materia de arrendamientos y propiedad raíz y atención al cliente.

Revisó				Aprobó			
Carolina Fernández Trujillo Directora de Calidad				Jorge Alberto Valencia G Representante de la Dirección			
Firma				Firma			
Fecha	Día	Mes	Año	Fecha	Día	Mes	Año
	14	05	08		14	05	08