DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OPERADOR DE CALL CENTER - MAQUINARIAS

MOF - GPV - 041
Versión: 01

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:
		Roland Thiede Gerente de Posventa DE LA SOBERA
Jadiyi Duarte Analista de Procesos	**Roland Thiede** Gerente de Posventa	**Roland Thiede** Gerente de Posventa

Descripción de las modificaciones:	• Identificación y Relación Jerárquica. • Formación y Experiencia.
Fecha de vigencia:	19 / 11 / 2024

INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones tiene como objetivo establecer la organización formal de la empresa.
El mismo se encuentra dirigido a todo el personal de la empresa.
Todo cambio en las funciones debe formalizarse y mantenerse actualizado conforme a las políticas de la empresa.
El contenido del presente documento es de cumplimiento obligatorio sujeto a sanciones conforme a las normas del código laboral.

IDENTIFICACIÓN Y RELACIÓN JERÁRQUICA

DENOMINACIÓN DEL ÁREA:	Posventa Maquinarias.
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Operador de Call Center-Maquinarias.
RELACIÓN SUPERIOR:	Coordinador de Servicios Maquinarias.
RELACIÓN HORIZONTAL:	Mecánico MF A, Mecánico MF AA, Mecánico MF B, Auxiliar Administrativo de Servicios, Técnico JCB A, Técnico JCB B, Mecánico JCB A, Mecánico JCB B, Mecánico LS A, Mecánico LS B, Vendedor Externo de Repuestos, Vendedor de Repuestos.
RELACIÓN INFERIOR:	No Aplica.
SUSTITUCIÓN:	Auxiliar Administrativo de Servicios.

PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	• Estudiante universitario de los primeros años o estudiante de formación técnica.	• Bachillerato concluido.
EXPERIENCIA:	• Experiencia especifica de 1 año.	• Experiencia general de 2 años.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Buen conocimiento de herramientas informáticas.
- Manejo de herramientas CRM.
- Excelente relacionamiento interpersonal.
- Habilidad de comunicación oral.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Trato agradable.
- Proactivo.
- Organizado.
- Elocuencia.

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los recursos asignados a su área, tanto físicos (muebles, equipos, herramientas, instalaciones y hardware), informáticos (software, indicadores, datos e información de la Empresa y clientes) y de imagen de la Organización (buen nombre corporativo, importancia y respeto de la marca y la Empresa).	Permanentemente
2.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	Permanentemente
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los demás sectores de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	Permanentemente
4.	Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma.	En cada caso
5.	Informar en forma oportuna a su superior inmediato acerca de las actividades a su cargo, consultas y cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus tareas.	En cada caso
6.	Analizar y recomendar al superior inmediato las opciones de solución para los inconvenientes operativos o las medidas tendientes a mejorar los sistemas o procedimientos.	En cada caso
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector, respetando horarios, información, exámenes y compromisos asociados.	En cada caso
NRO.	**FUNCIONES ESPECÍFICAS**	**FRECUENCIA**
8.	Realizar llamadas a los clientes a partir de los datos derivados del CRM, buscando concretar ventas de productos y servicios.	Diariamente
9.	Ofrecer servicio especializado y resolver inconvenientes, dudas y solicitudes de los clientes vía telefónica o por WhatsApp.	Diariamente
10.	Actualizar la información de los clientes en el CRM.	Diariamente
11.	Realizar encuestas de satisfacción vía telefónica, identificando las posibles razones de disconformidad. Obtener los datos sobre las opiniones, quejas o sugerencias de los clientes, a fin de recomendar mejoras.	Semanalmente
12.	Generar un informe con los resultados de las llamadas telefónicas realizadas en el mes, detallando el nivel de aceptación/ rechazo de servicios y productos ofrecidos.	Mensualmente
13.	Realizar presupuestos a clientes y su posterior seguimiento.	En cada caso

14.	Realizar ventas en mostrador según necesidad (en caso de ausencia del Vendedor de Repuestos o como apoyo).	**Diariamente**
15.	Monitorear el CRM de control de maquinarias industriales (Livelink): servicios a ser realizados y control de vencimiento de contratos.	**Diariamente**
16.	Derivar a interesados en servicios al área de taller y al área de ventas de maquinarias/ vehículos, según corresponda.	**En cada caso**
17.	Buscar la captación de nuevos clientes, a partir de la recomendación de clientes actuales.	**Diariamente**
18.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por su superior e incluso aquellas que no estén enunciadas de forma explícita en este manual, y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo.	**En cada caso**