

<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia de Marketing</b>
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 06 / 01 / 2025	Código: MOF - MKT - 004	

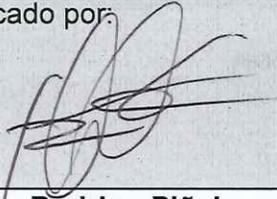
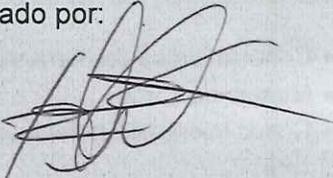
# DE LA SOBERA S.A.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### CONTACT CENTER – AUTOMÓVILES

**MOF - MKT - 004**

Versión: 01

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
<b>Jadyi Duarte</b> Analista de Procesos	<b>Rodrigo Piñero</b> Gerente de Marketing	<b>Rodrigo Piñero</b> Gerente de Marketing

<b>Descripción de las modificaciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Jerárquica.</li> <li>• Formación.</li> <li>• Funciones específicas.</li> </ul>
<b>Fecha de vigencia:</b>	06 / 01 / 2025

<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia de Marketing</b>
	<b>Contact Center - Automóviles</b>			
	Versión: <b>01</b>	Fecha de aprobación: <b>06 / 01 / 2025</b>	Código: <b>MOF - MKT - 004</b>	

**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**

<b>DENOMINACIÓN DEL ÁREA:</b>	Marketing.
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO:</b>	Contact Center - Automóviles.
<b>RELACIÓN SUPERIOR:</b>	Gerente de Marketing.
<b>RELACIÓN HORIZONTAL:</b>	Auxiliar de Marketing.
<b>RELACIÓN INFERIOR:</b>	No aplica.
<b>SUSTITUCIÓN:</b>	Podrá ser reemplazado por otro colaborador que esté en capacidad de cumplir con sus funciones.

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>DESEABLE</b>	<b>ALTERNATIVO</b>
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiante de los primeros los de carreras empresariales o afines.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia de 1 año o mas en el cargo o en puestos de complejidad similar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia de 6 meses en el cargo o en puestos de complejidad similar.</li> </ul>

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES**

- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Manejo de CRM.
- Conocimiento de redes sociales.

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES**

- Buena comunicación y elocuencia.
- Persuasión y empatía.
- Proactivo.
- Organizado.
- Atención orientada al cliente.

<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia de Marketing</b>
	<b>Contact Center - Automóviles</b>			
	Versión: <b>01</b>	Fecha de aprobación: <b>06 / 01 / 2025</b>	Código: <b>MOF - MKT - 004</b>	

<b>NRO.</b>	<b>FUNCIONES GENERALES</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>1.</b>	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).	<b>Permanentemente</b>
<b>2.</b>	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	<b>Permanentemente</b>
<b>3.</b>	Mantener comunicación constante y coordinar con los demás Sectores y Gerencias de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	<b>Permanentemente</b>
<b>4.</b>	Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma.	<b>En cada caso</b>
<b>5.</b>	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.	<b>En cada caso</b>
<b>6.</b>	Analizar y recomendar al superior inmediato las opciones de solución para los inconvenientes operativos o las medidas tendientes a mejorar los sistemas o procedimientos.	<b>En cada caso</b>
<b>7.</b>	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector, respetando horarios, información, exámenes y compromisos asociados.	<b>En cada caso</b>
<b>NRO.</b>	<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>8.</b>	Realizar el primer contacto con los prospectos (Leads) de Chevrolet y Renault, cargar los datos en el CRM (Pilot) y derivar al área de Ventas o para agendamiento y atención en Posventa, según corresponda.	<b>Diariamente</b>
<b>9.</b>	Exportar prospectos del Sistema GM (Chevrolet) y Tecnom (Renault) a nuestro CRM en 3 cortes diarios.	<b>Diariamente</b>
<b>10.</b>	Atender las consultas de prospectos que ingresan vía Meta Business Suite (Instagram, Facebook) y derivar las mismas al área correspondiente.	<b>Diariamente</b>
<b>11.</b>	Gestionar los prospectos (Leads) ingresados con el correo electrónico como referencia, cargado por el cliente desde la página web o desde las redes sociales y exportar los mismos al CRM.	<b>Diariamente</b>
<b>12.</b>	Realizar el seguimiento a la atención brindada por parte de los Vendedores. Consultar y tomar nota de las causas de retraso en lo que respecta al contacto y atención.	<b>Diariamente</b>
<b>13.</b>	Generar desde el CRM un reporte de ingresos de prospectos para mantener informado a su superior.	<b>Semanalmente</b>
<b>14.</b>	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.	<b>En cada caso</b>

Elaborado por: <b>Jadiyi Duarte</b> Verificado por: <b>Rodrigo Piñeiro</b>	Fecha de vigencia: <b>06 / 01 / 2024</b>	Aprobado por: <b>Rodrigo Piñeiro</b>	Página: <b>3 de 3</b>
---	---	---	--------------------------

