# DE LA SOBERA S.A.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## COORDINADOR/A NPS-AUTOMÓVILES

**MOF - MKT - 005**
**Versión: 01**

| Elaborado por: | Verificado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| **Jadiyi Duarte**<br>Analista de Procesos | **Rodrigo Piñeiro**<br>Gerente de Marketing | **Rodrigo Piñeiro**<br>Gerente de Marketing |

| | |
|---|---|
| **Descripción de las modificaciones:** | • Identificación y relación jerárquica.<br>• Formación y experiencia.<br>• Conocimientos, habilidades y características personales.<br>• Funciones generales y específicas. |
| **Fecha de vigencia:** | 28 / 08 / 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:** | Marketing. |
| **DENOMINACIÓN DEL CARGO:** | Coordinador/a NPS-Automóviles. |
| **RELACIÓN SUPERIOR:** | Gerente de Marketing. |
| **RELACIÓN HORIZONTAL:** | No aplica. |
| **RELACIÓN INFERIOR:** | No aplica. |
| **SUSTITUCIÓN:** | Podrá ser reemplazado por otro colaborador que esté en capacidad de cumplir con sus funciones. |

| PERFIL DEL CARGO | DESEABLE | ALTERNATIVO |
|---|---|---|
| **FORMACIÓN:** | • Estudiante de los últimos años de carreras Administrativas, Comerciales o afines. | • Estudiante de carreras Administrativas, comerciales o afines. |
| **EXPERIENCIA:** | • Experiencia General de 3 años.<br>• Experiencia especifica en cargos similares de 2 años. | • Experiencia especifica de 1 año en cargos similares. |

## CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Habilidades de negociación.
- Manejo de estadísticas.
- Habilidades de Planificación.

## CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Proactividad.
- Organizado.
- Capacidad para resolver problemas.
- Buen relacionamiento interpersonal.
- Equilibrio emocional.
- Trato agradable.

| 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 y Gerencias 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** |
| | **FUNCIONES ESPECÍFICAS** | **FRECUENCIA** |
| 8. | Tomar conocimiento del plan de trabajo del área a través de su superior y determinar con el mismo las metas y los resultados a obtener. | **Semestralmente** |
| 9. | Realizar toda la gestión sobre la detección del grado de satisfacción del cliente, identificando las posibles razones de disconformidad respecto a la concesionaria o a sus colaboradores, si se diera. | **Permanentemente** |
| 10. | Obtener los datos sobre las opiniones, quejas, sugerencias o inquietudes de los clientes, a fin de sugerir acciones correctivas o preventivas. | **En cada caso** |
| 11. | Ingresar al portal del Global Connect, para poder verificar la estadística con respecto a las encuestas realizadas y así poder verificar la cantidad de encuestados y los comentarios que brindan los clientes. | **Diariamente** |
| 12. | Realizar toda gestión de encuestas por llamadas telefónicas oportunas, en base a los datos de los informes del área de Taller y el área de Ventas. | **Diariamente** |
| 13. | Confeccionar informes para la marca Renault, Chevrolet y GAC con todos los datos de los clientes y las respectivas unidades vendidas y/o atendidas en el Taller. | **Diariamente** |
| 14. | Informar a los colaboradores afectados o involucrados en una situación de reclamo del cliente a fin de poder solucionar los inconvenientes que se pueden dar. | **En cada caso** |
| 15. | Realizar agendamientos o consultas sobre servicios o gestiones de venta. | **En cada caso** |
| 16. | Elaborar informes sobre los resultados de las llamadas realizadas a las 48 horas posteriores de las ventas y/o a los servicios de taller. | **Semanalmente** |

| | | |
|---|---|---|
| **17.** | Analizar y evaluar el comportamiento de los resultados de las encuestas telefónicas del mes y generar el informe correspondiente. | **Mensualmente** |
| **18.** | Elaborar los informes respecto al Net Promotore Score (NPS) del mes para Chevrolet, Renault y GAC. | **Mensualmente** |
| **19.** | Realizar las demás tareas encomendadas por su superior y las que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo. | **En cada caso** |