

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa Automóviles
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 27 / 11 / 2023	Código: MOF - PVA - 006	

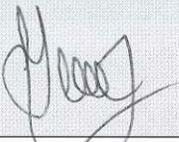
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OPERADOR DE CALL CENTER – AUTOMÓVILES

MOF - PVA - 006

Versión: 00

Elaborado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
Guillermo Gómez Analista de Procesos	Fernando Ramírez Coordinador de Servicios Automóviles	Paulo Friedrich Gerente de Automóviles

Descripción de las modificaciones:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	27 / 11 / 2023

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa Automóviles
	Operador de Call Center - Automóviles			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 27 / 11 / 2023	Código: MOF - PVA - 006	

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 Automóviles.	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Operador de Call Center - Automóviles.	
RELACIÓN SUPERIOR:	Coordinador de Servicios Automóviles.	
RELACIÓN INFERIOR:	N/A.	
SUSTITUCIÓN:	Jefe de Servicios GM.	
PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante universitario de carreras empresariales, comerciales o afines. 	<ul style="list-style-type: none"> Bachillerato concluido.
EXPERIENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en cargos similares de 1 año o más. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia general de 1 año.

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,	Permanentemente

Elaborado por: Guillermo Gómez Verificado por: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 27 / 11 / 2023	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 2 de 3
--	---	---	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Posventa Automóviles
	Operador de Call Center - Automóviles			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 27 / 11 / 2023	Código: MOF - PVA - 006	

	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).	
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.	Atender de forma cordial todas las llamadas y mensajes de clientes que solicitan agendamientos para trabajos en el taller.	Diariamente
9.	Registrar las citas en la agenda del taller y gestionar los turnos de los clientes según la disponibilidad de la misma.	Diariamente
10.	Enviar a los clientes mensajes de recordatorio y actualizar la agenda en el día - 1 de las citas (día previo a la fecha marcada).	Diariamente
11.	Registrar ingresos sin citas y actualizar la agenda del taller para cada jornada.	Diariamente
12.	Dar inicio y cierre al tiempo de trabajo de los mecánicos en la app del taller, en cada tarea planificada para la jornada.	Diariamente
13.	Enviar mensajes de campaña activa de mantenimiento preventivo de acuerdo a la base de datos, buscando saturar el taller.	Diariamente
14.	Realizar los reportes de ingresos y entregas de vehículos, y de porcentaje de citas cumplidas, y presentarlos al Coordinador de Servicios Automóviles.	Semanalmente
15.	Realizar sus actividades con el máximo compromiso, apuntando además al logro de las metas y objetivos comerciales del área de Posventa.	Permanentemente
16.	Cumplir con los delineamientos y realizar las actividades según el método de gestión implementado en el área. Informarse sobre los cambios y/o actualizaciones que puedan surgir participando de las reuniones, y cumplir con los compromisos que deriven de las mismas.	Permanentemente
17.	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

Elaborado por: Guillermo Gómez Verificado por: Fernando Ramírez	Fecha de vigencia: 27 / 11 / 2023	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 3 de 3
--	---	---	--------------------------