	CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES	Codigo:	FOR-SED-OYM-003
		Versión:	05
		Vigencia:	13/07/2015

Yo, Francis Ernestina Zamora Castañeda con numero de NI _____

asignado al **area / sala / negocio** _____ con Razón Social: _____

Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo: _____

Aceptando todas y cada una de sus partes, compromentiendome a cumplir con las mismas.

12 / 03 / 2018

Fecha de Recepcion

Firma del trabajador

Huella Digital

1.- CARGO	
A. TITULO DEL CARGO	RELACIONISTA PÚBLICO - RRPP
B. UBICACION DEL CARGO	SALAS TRAGAMONEDAS

2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
• Gerente de Marketing	• No ejerce supervisión directa.
E. SUPERVISA A	
• No ejerce supervisión directa.	

3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO

F. OBJETIVO DEL PUESTO:

Observar, registrar y analizar muy sutilmente los montos jugados por cada cliente que ingresa a la sala para identificar y premiar a aquellos que realicen las mayores apuestas a través de la entrega de premios establecidos por la Empresa. Asimismo observar al cliente que se encuentra ofuscado por temas de pérdidas en apuestas y premiarlo brindándole la mejor atención personalizada.

4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
G. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
• Con todo el personal de sala.	• Comunicación y retroalimentación sobre clientes, clientes potenciales y nuevos clientes.
• Con el Administrador y sectorista de sala.	• Comunicación sobre los principales clientes identificados y el reporte de las mejores apuestas y premios entregados.
H. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
• Clientes	• Para brindar el servicio de Atención al cliente personalizado. • Premiación a los clientes. • Identificación y recopilación de preferencias de los mejores y potenciales clientes. • Recopilación de principales datos de los clientes que servirá para la base de datos.

5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO

6.- FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.

2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la Empresa.
4. Informar de manera inmediata a la Administración y Gerente de Marketing de las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
7. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network.
8. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
9. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
10. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
11. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
12. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
13. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
14. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
15. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
16. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
17. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

7. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Observar, registrar y analizar a los clientes que más dinero apuestan por cada ingreso a sala, detectando aquellos clientes que cambian por caja para su apuesta y aquellas apuestas que van directamente a los billeteros, para que muy sutilmente se les premie.
2. Controlar diariamente los montos de dinero apostados por cada cliente, número de jugadas y apuestas realizadas, registrando la información en el formato de control establecido.
3. Reportar diariamente a la Gerencia de Marketing y al Administrador cuales son nuestros mejores clientes y nuestros clientes potenciales tomando como base la información registrada en el formato de control.
4. Brindar atención personalizada a los mejores clientes identificados y potenciales clientes.

5. Seleccionar a los mejores clientes que jueguen con apuesta máxima y reportar al Administrador para proceder con la premiación.
6. Mostrar una actitud amable y expresión sonriente con el propósito que los clientes se sientan cómodos y ganar su confianza.
7. Recibir, mirar y saludar cordialmente a los clientes nuevos que ingresan a la sala, brindándoles la bienvenida.
8. Saludar a los clientes asiduos por su nombre, con la debida discreción de estar acompañado, dándoles de esta manera un trato más personalizado, mostrando cordialidad y amabilidad al momento de establecer contacto con la persona y hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la sala.
9. Solicitar al Administrador información referida a las promociones existentes en la sala asignada, con el propósito de mantenerse actualizada y poder trasmitir a los clientes dichas promociones.
10. Dialogar con los clientes para recabar información de sus gustos y preferencias, de sus necesidades e inquietudes.
11. Observar el comportamiento de los clientes en busca de signos de manipulación, notificar inmediatamente al Administrador o personal de seguridad en la sala, de la sospecha de fraude.
12. Invitar a los clientes a retornar a la sala cuando se retiren.
13. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.
14. Informar al Agente de Seguridad y Administrador de sala sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
15. Comunicar a la Sede Central, Contraloría General de Operaciones, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
16. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala en todo momento.

    En caso de pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos, por negligencia o grave responsabilidad, durante su jornada laboral, quedará obligado a la reposición correspondiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que se adopten.
17. Impedir y dar aviso inmediato al Administrador (a) de Sala o la persona encargada de Sala y al Departamento de Seguridad de la Empresa, sin perjuicio de la labor que cumpla el AVP (vigilante de sala), en caso de:
    a. El ingreso de Menores de Edad.
    b. El ingreso de Personas en evidente estado de ebriedad.
    c. El ingreso de Personas que porten armas, a excepción del vigilante de Sala y miembros de la Policía Nacional en ejercicio de sus funciones.
    d. El ingreso de Personas en evidente estado de alteración mental.

    En caso haya duda sobre el estado de la persona, edad y si porta armas, deberá informar inmediatamente al Administrador. El incumplimiento de esta disposición podrá ser sancionada como falta grave por el empleador.

8. PROHIBICIONES/RESTRICCIONES/DISPOSICIONES DE SEGURIDAD

1. Jugar en las máquinas tragamonedas de las salas del grupo empresarial o permitir que sus familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
2. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de la oficina.
3. Dormir en la sala durante su horario de trabajo reglamentario.
4. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con los clientes.

5. Realizar reuniones con el personal de sala en momentos en donde hay gran afluencia de público.
6. Recibir visitas personales en la sala u oficina de administración, bajo ninguna situación.
7. Ingresar a salas de la empresa que no sean las asignadas por su Gerencia.
8. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
9. Hacer uso de los artefactos, degustaciones y premios de sala para fines personales.
10. Comprar o vender artículos dentro del local.
11. Realizar demandas ante cualquier autoridad a nombre de la empresa u otras que la involucre en forma directa o indirecta sin conocimiento del área Legal o abogado que supervise la misma.
12. Cocinar en sala, salvo autorización expresa de su Gerencia inmediata.
13. Ingresar a páginas de Internet no permitidas que no sean de trabajo, salvo indicaciones de la Gerencia de Tragamonedas, debiendo permitir que el Inspector verifique el historial de dichas páginas.
14. Realizar acciones que pudieran dañar la imagen que debe proyectar como responsable de sala.
15. Recibir regalos o propinas de los clientes.
16. Regalar tickets que son utilizados en los sorteos.
17. Vender premios u obsequios que fueron sorteados y que algún cliente no quiso recibir por motivos personales.
18. Salir de compras con el personal de sala (cajera, cambista, operador, anfitriona, dealer, técnico de sala, jocketa); sólo podrá hacerlo con el personal de mantenimiento si fuera necesario.
19. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala en horas de trabajo.
20. Permitir el ingreso o permanencia en la vivienda de los administradores en Provincia, de trabajadores de la sala, familiares, amigos o personas extrañas, sin la autorización de la Gerencia de Tragamonedas.
21. Realizar en la vivienda de los administradores o en la sala actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

10.- REQUISITOS DEL PUESTO(PERFIL)

Grado Académico Requerido:	Carrera técnica, universitarios inconclusos con conocimientos básicos de atención al cliente
Especialidad Académica Requerida:	Ninguna.
Edad:	40 a más o análisis de la Gerente de Marketing
Sexo:	Masculino/Femenino
Experiencia en Áreas Específicas:	Salas de entretenimiento, Ventas, publicidad, Marketing, Atención al cliente
Experiencia Laboral Mínima:	No indispensable
Nivel de conocimiento de Idioma:	Ingles básico (deseable)
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	Microsoft office (word, excel y ppt) e Internet (deseable)
Conocimientos Especiales:	N/A
Vehículo o máquina que debe saber operar:	N/A

11.- CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo	X	Oficina		Altura	Si		No	X
Uniforme	Si	X	No		Disponibilidad para	Si	X	No	

					viajar:				
EPP	Si		No	x	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si		No	x
Exposición:	Frio	x	Calor						
Fuerte intensidad Luz	Si		No	x	Otros: Turno de 03:00 pm a 11:00 pm y las que disponga su Jefatura inmediata				

12.- HABILIDADES

- Facilidad de comunicación
- Ser capaz de hablar positivamente
- Saber escuchar
- Ser cortés
- Saber monitorizar y entender información relevante
- Capacidad de EMPATIZAR con el cliente, capacidad para TRATAR con clientes