

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN
DEL MANUAL DE FUNCIONES

Código:	FOR-SED-OYM-003
Versión:	05
Vigencia:	13/07/2015

Yo, Juana Fabiola Gamora Lizano con número de NI 001-280281-0078L
asignado al área / sala / negocio Ciudad Jardín con Razón Social: ITSD
Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo: Azafrata

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

16 / 08 / 19.

Fecha de Recepcion

Fabiola 3.

Firma del trabajador



Huella Digital

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL	CODIGO FOR-GOYM-001
--	---	------------------------

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Pagina 2 de 5

1.- CARGO	
A. TITULO DEL CARGO	RELACIONISTA PUBLICO - 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:	
Conservar, 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 jugando 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 recepcionista de sala	Comunicación sobre los principales clientes identificados y el reporte de las mayores 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	
<pre> graph TD A[GERENTE DE MARKETING] --> B[RELACIONISTA PÚBLICO] </pre>	
6.- FUNCIONES GENERALES	
I. Cumplir las normas y disposiciones generales establecidas por la Empresa en forma clara, eficiente y efectiva necesarias.	

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Metodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

fab.063

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL			CÓDIGO FOR-GOYM-001
--	---	--	--	------------------------

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Página 2 de 3

- Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
- 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.
- Informar de manera inmediata a la Administración y Gerente de Marketing de las oportunidades o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas.
- Verificar que su puesto de trabajo cuenta con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
- Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network.
- Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado por el equipo de Salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
- Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
- Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en los diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- 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.
- 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.
- Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
- Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y en enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su voluntad los datos de la condición ayuden al establecimiento de las causas que los originaron.
- Contribuir con la creación y control de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y el control y soluciones de emergencia.
- A adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

7. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Observar, registrar y analizar a los clientes que más dinero apuestan por cada ingreso a sala detectando aquellos clientes que cambian por casa para su apuesta y aquellas apuestas que van directamente a los billetes, para que muy sutilmente se les premie.
- 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.
- Reportar diariamente a la Gerencia de Marketing y al Administrador cuáles son nuestros mejores clientes y nuestros clientes potenciales tomando como base la información registrada en el formato de control.
- Brindar atención personalizada a los mejores clientes, identificados y potenciales clientes.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

Fabiola

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL		CODIGO FOR-GOYM-001
---	--	------------------------

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Página 3 de 5

5. Seleccionar a los mejores clientes que jueguen con apuesta máxima y reportar al Administrador para proceder con la promoción.
6. Mostrar una actitud amable y expresión sonriente con el propósito que los clientes se sientan cómodos y ganen 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, siempre 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 referente a las promociones existentes en la sala asignada, con el propósito de mantenerse actualizada y poner a conocer 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 Sala Central, Centralita General de Operaciones, Área de Recursos Humanos o respectiva, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
16. Custodiar y velar por los bienes y valores 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 obligada a la reparación correspondiente, en sujeción 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 cumple 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 sancionado como falta grave por el empleador.

8. PROHIBICIONES/RESTRICCIONES/DISPOSICIONES DE SEGURIDAD

1. Jugar en las máquinas tragaperras de las salas del grupo empresarial o permitir que sus familiares jueguen en las máquinas tragaperras 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.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

folio 3

	MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES PROVISIONAL	CODIGO FOR-GOYM-001
--	---	------------------------

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Pagina 4 de 5

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 asignados 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 lo implique en forma directa o indirecta sin conocimiento del área Legal o abogado que supervise la misma.
12. Conducir en sala, salvo autorización expresa de su Gerencia inmediata.
13. Imprimir o publicar en internet las fotografías que toman en el trabajo, salvo autorización de la Gerencia de Trabajadores, debiendo contar con el inspector verifique el material de donde págela.
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 o cosequias que fueron sorteados y que algún cliente no quiso recibir por motivos personales.
18. Salir de compras con el personal de sala (cajera, cobista, operador, anfitrión, dealer, técnico de sala, jockey), solo 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 y personas extrañas, sin la autorización de la Gerencia de Trabajadores.
21. Residir en la vivienda de los administradores o en la sala, ados que alteren familia, moral y las buenas costumbres.

10. REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL)

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

11. CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo	☒ Oficina	Altura	Si	☐ No	☒
Uniforme	Si	☒ No	Disponibilidad para	Si	☒ No	☒

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

folio 3

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL		CODIGO FOR-GOYM-001	
--	---	--	------------------------	--

VERSION: 001 FECHA: 02/05/14 HOJA: Página 5 de 8

Appt	Si	☐	Al	☒	Vigilante Disponible Turno Rotativo	Si	☐	No	☐
Edad < 30	Si	☐	Menor	☐					
Turno intensidad 1-2	Si	☐	No	☒	Otros: Turno de 03:00 pm a 11:00 pm y es que disponga su Jefatura inmediata				

FAHABILIDADES

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

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos	Gerente de Marketing	Gerente de Marketing

fab.ola3.