

I. TITULO DEL CARGO : CONSULTOR DE CALL CENTER

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : TELEMARKETING

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

- a. Reporta a : Coordinador de ventas (e)
- b. Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Ser nexo de comunicación a distancia entre las personas que requieran información o las socias en general y la empresa.

V. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Recibir las llamadas ingresantes y brindar todo tipo de información referente a los productos, sistema y normas de gestión comercial de la empresa.
2. Recibir las llamadas ingresantes de las socias que deseen hacer pedido y elaborar la orden de pedido respectiva.
3. Realizar durante la semana llamadas a las socias, que tengan deudas pendientes según lo indicado por el departamento de contabilidad, debiendo comunicarse teniendo en el siguiente discurso:

Inicio de la Conversación:

- 3.1. Buenas días o Buenas tardes (según corresponda), tendría la amabilidad de comunicarme con la Sra (decir el Nombre de la socia); de parte de (mencionar su nombre y apellido) operadora de Call Center de Total Gym.

4.

Durante la conversación con la socia

- 4.1. Buenas días o Buenas tardes (según corresponda), Sra (decir el Nombre de la socia); mi llamada se debe a que según nuestro sistema Ud. tiene una deuda pendiente de pago con nosotros de (mencionar el monto de la deuda) que venció el día (mencionar la fecha de vencimiento). Me podría indicar si esto es correcto? O Ud. ya ha efectuado el pago correspondiente?

Si la socia ya ha realizado el pago

- 4.2. Qué bueno!!!, sería tan amable de darme el numero de transferencia? para poder descargar su deuda del sistema. El numero que le solicito es el que dice en su voucher "N° de Operación"



4.3. En caso de duda o inconveniente le recuerdo mi nombre (mencionar su nombre y apellido) y puede llamarme al teléfono xxxx que encantada la atenderé.

Finalizando la llamada

4.4. Ha sido un gusto hablar con Ud. Sra. (decir el Nombre de la socia) y esperamos pronto su visita.

5. Realizar llamadas informativas a las socias referente a la aprobación de créditos, de las charlas de capacitación.
6. Informar a las Socias de manera oportuna las promociones y ofertas del área.
7. Devolver las llamadas a las socias que hayan solicitado algún tipo de información y que no pudo ser atendido en el momento de la consulta.
8. Revisar, leer e informar al personal respectivo de los correos que envíen las socias respecto a reclamos, consulta de stock o realización de pedidos.
9. Redactar todo tipo de comunicación y enviárselo a las socias solicitado según lo indicado por el Jefe del Área.
10. Elaborar el reporte de llamadas realizadas durante la semana.
11. Informar al Jefe del área cualquier requerimiento y/o dificultad en la ejecución de sus funciones.
12. Cumplir con los horarios establecidos y con la óptima organización y uso del tiempo a fin de cumplir con las metas del departamento.
13. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.
14. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe de Capacitación y Desarrollo y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.

