

I. TÍTULO DEL CARGO : CONSULTOR DE CALL CENTER

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Area : TELEMARKETING

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

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

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

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

V. FUNCIONES ESPECÍFICAS

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 (de Lima y Provincias) 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.

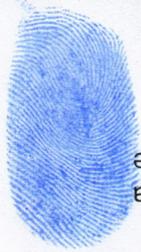
Durante la conversación con la socia

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 "Nº de Operación"

*Jose Mendonca*



Si la socia no tiene el Voucher al alcance

4.3. No se preocupe, con el fin de descargar su deuda del sistema, Ud. puede enviar faxeado el voucher al fax 261-8751 o scaneado a nuestro correo **cobranza@carolinaperu.com**, en el fax o en correo que nos envíe agradeceremos nos indique su nombre completo o en todo caso, si no lo tiene a la mano podría devolverme la llamada al 219-0300 anexo 385 o 431, mi nombre es (mencionar su nombre y apellido) operadora de Call Center de Carolina Latina y yo gustosamente la atenderé para personalmente descargar la deuda que tiene pendiente en nuestro sistema.

Si la socia no ha realizado el pago aun:

4.4. Ya que no ha podido efectuar la cancelación le recuerdo que puede efectuarlo en cualquier sucursal del Banco de Crédito; a nivel nacional, si gusta le doy el numero de cuenta: 193-1720288-0-45, la cual es una cuenta a nombre del Consorcio Carolina, solo es necesario que se acerque con su DNI, cancele e inmediatamente el banco nos informara de su deposito para así nosotros poder descargar su deuda del sistema. Me gustaría eso si saber para cuando podrá estar acercándose a pagar.

4.5. También puede acercarse a nuestros locales en la Av. Bolívar No 1831 pueblo libreo a la Av. Pardo No 231 oficina 701 Miraflores para la cancelación de la deuda.

4.6. En caso de duda o inconveniente le recuerdo mi nombre (mencionar su nombre y apellido) y puede llamarme al teléfono 219-0300 anexos 385 o 431 que encantada la atenderé.

Finalizando la llamada

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

5. Gestionar las cartas de socias pendientes de cobro para su ingreso en INFOCORP.
6. Realizar llamadas informativas a las socias (solo de Lima) referente a la aprobación de créditos, de las charlas de capacitación.
7. Informar a las Socias de manera oportuna las promociones y ofertas del área.
8. 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.
9. Revisar, leer e informar al personal respectivo de los correos que envíen las socias respecto a reclamos, consulta de stock o realización de pedidos.
10. Redactar todo tipo de comunicación y enviárselo a las socias solicitado según lo indicado por el Jefe del Área.
11. Elaborar el reporte de llamadas realizadas durante la semana.

*Sol Mendez*



12. Informar al Jefe del área cualquier requerimiento y/o dificultad en la ejecución de sus funciones.
13. Cumplir con los horarios establecidos y con la óptima organización y uso del tiempo a fin de cumplir con las metas del departamento.
14. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.
15. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe de Capacitación y Desarrollo y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.

*Paul Mercedes*

