

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN  
DEL MANUAL DE FUNCIONES

Codigo: FOR-SED-OYM-003

Versión: 05

Vigencia: 13/07/2015

Yo, Martha Azucena Ortiz Gonzalez con numero de NI 521-290797-1000E

asignado al area / sala / negocio Call center con Razón Social: TGYM

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

de call center

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

11 / 05 / 2016

Fecha de Recepcion

Martha Ortiz  
Firma del trabajador



Huella Digital

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 (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 Carolina Latina.

Durante la conversación con la socia

- 3.2. 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

- 3.3. 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"

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.

