

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

VERSION: 001

FECHA:

02/05/14

HOJA:

Página 1 de 4

1.- CARGO

A. TITULO DEL CARGO	COORDINADOR DE RELACIONISTA PÚBLICO
B. UBICACION DEL CARGO	MARKETING

2.- RELACIONES JERÁRQUICAS

C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
Gerente de Operaciones	No ejerce supervisión directa.
E. SUPERVISA A	
Relacionistas Públicos de sala	

3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO

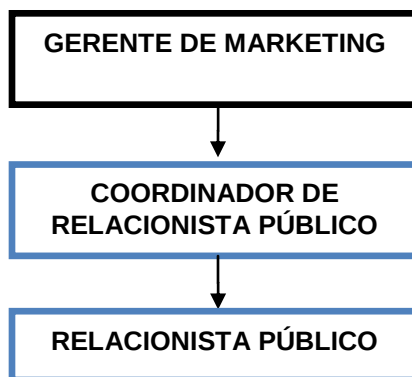
F. OBJETIVO DEL PUESTO:

Observar, registrar y analizar los montos jugados por cada cliente que ingresa a la sala para identificar y fidelizar aquellos que realicen las mayores apuestas a través de la entrega de premios establecidos por la Empresa, brindándole la mejor atención personalizada.

4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO

G. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
Relacionistas Públicos	Comunicación y retroalimentación sobre los principales clientes y clientes potenciales.
Administrador de sala	Comunicación sobre los principales clientes identificados y el reporte de las mejores apuestas y premios entregados.
H. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
Proveedores	Compra de regalos para premiación

5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO



6.- FUNCIONES GENERALES

- Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
- 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 de las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y

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

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

VERSION: 001

FECHA: 02/05/14

HOJA:

Página 2 de 4

toma de medidas.

5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Apoyar en la limpieza y orden del espacio asignado.
7. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
8. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network.
9. 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.
10. Participar en el concurso Mis Aventuras con el Cliente (MAC) de la semana correspondiente en Salones Network, debiendo publicar como máximo 3 participaciones durante la semana del concurso, indicando 3 experiencias o aventuras en la atención al cliente relacionadas a los 10 mandamientos de atención al cliente, en cada participación.
11. Realizar otras actividades que le sean asignadas y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
12. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
13. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
18. 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.
19. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
20. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

7.- FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Supervisar las actividades diarias que desempeñan los relacionistas públicos en sala.
2. Mantener constante y permanente comunicación y coordinación con los relacionistas públicos en sala.
3. Visitar en forma inopinada las salas tragamonedas con el fin de identificar el estado o situación actual de las funciones de los relacionistas públicos en sala.
4. Citar periódicamente a los relacionistas públicos de salas y coordinar las actividades y asuntos inherentes a sus funciones, con el fin de capacitarlos en instruirlos sobre el objetivo principal de los mismos.

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

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

VERSION: 001

FECHA: 02/05/14

HOJA: Página 3 de 4

5. Controlar diariamente los montos de dinero apostados por cada cliente, número de jugadas y apuestas realizadas, que registran los relacionistas públicos en sus reportes diarios.
6. Ingresar diariamente a la página de Salones Network, revisar y leer los reportes diarios de los relacionistas públicos e interactuar con ellos, brindando información y sugerencias para el mejor desempeño con el fin de fidelizar a los clientes.
7. Brindar instrucciones al personal nuevo sobre la atención personalizada a los mejores clientes identificados y potenciales clientes, técnicas de fidelización y otros inherentes al cargo.
8. Llevar un control de los premios a los mejores clientes identificados y aquellos clientes potenciales que hayan jugado fuertes sumas de dinero, en la tabla de premios según los montos jugados.
9. Gestionar las compras de los regalos para el abastecimiento a las salas tragamonedas.
10. Dialogar con los relacionistas públicos para recabar información de los gustos y preferencias de sus clientes, necesidades e inquietudes.
11. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.

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.

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

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

VERSION: 001

FECHA: 02/05/14

HOJA: Página 4 de 4

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, bachiller, entre otros
Especialidad Académica Requerida:	Ninguna.
Edad:	30 a más
Sexo:	Masculino/Femenino
Experiencia en Áreas Específicas:	Salas de entretenimiento, Ventas, publicidad, Marketing. Atención al cliente
Experiencia Laboral Mínima:	1 año en puestos similares
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	☒	Oficina	☐	Altura	Si	☐	No	☒
Uniforme	Si	☒	No	☐	Disponibilidad para viajar:	Si	☒	No	☐
EPP	Si	☐	No	☒	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si	☐	No	☒
Exposición:	Frio	☒	Calor	☐	Otros: Turno de 03:00 pm a 11:00 pm y las que disponga su Jefatura inmediata				
Fuerte intensidad Luz	Si	☐	No	☒					

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

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