

I. TITULO DEL CARGO : SECRETARIA

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : KINKO'S IMPRESORES

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Asistente de Gerencia

Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Efectuar la captación de nuevos cliente a través de una cordial atención vía telefónica o presencial, concertando citas y coordinando con los vendedores a fin contribuir con el crecimiento en las ventas de la Empresa.

V. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo o comunicados emitidos por la empresa para su ejecución.
2. 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.
3. Mantener informado al Jefe inmediato de cualquier anomalía o desviación que se haya suscitado o sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas.
4. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
5. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Contactar nuevas empresas con la finalidad de incrementar la cartera de clientes, a través del uso de llamadas, cartas de presentación, correo electrónico, guías telefónicas entre otros medios, realizando el seguimiento respectivo a los nuevos clientes.
2. Recepcionar las llamadas diarias del público en general en la central telefónica, transfiriendo rápidamente a los anexos correspondientes en las diferentes áreas de ser el caso.
3. Atender las llamadas diarias de los clientes, absolviendo las consultas que le sean formuladas; de igual forma, contactarlos con los vendedores para informar sobre aquellos trabajos que estén llevándose a cabo.

4. Clasificar en forma ordenada y por secciones y archivar la documentación recibida y generada por la empresa, con la finalidad de mantener un control y fuente de consulta en caso de ser requerido.
5. Verificar y firmar en señal de conformidad el “Cuaderno de Asistencias” del personal de la Imprenta, previa coordinación con la Asistente de Gerencia.
6. Recepcionar los documentos internos de las áreas tales como permisos de salida, descansos médicos, entre otros; colocar sello, firma y fecha y derivar a la Gerencia para su visto bueno.
7. Recepcionar los documentos de cotizaciones, registrar la documentación en el cuaderno de órdenes de trabajo internas o externas y derivarlos a la Gerencia y Jefatura de Operaciones para conocimiento y fines que correspondan.
8. Apoyar a la Gerencia de Imprenta en las gestiones administrativas que le sean encomendadas.
9. Efectuar llamadas telefónicas a los clientes, con la finalidad de conocer si están interesados en nuestros productos para que sean visitados por nuestros vendedores.
10. Anotar en el “*Cuadro de Citas*” el día y hora de las citas acordadas con los clientes, para que sea entregado a los vendedores y realicen las visitas.
11. Informar a los vendedores sobre las citas acordadas con los clientes, para preparar el material que será presentado (cartas, tarjetas, otros) durante la reunión. Asimismo, efectuar el seguimiento respectivo sobre las visitas programadas.
12. Emitir y enviar las cartas de presentación debidamente firmadas por el Gerente de Imprenta, previa coordinación con el motorizado a las empresas clientes.
13. Elaborar cartas de presentación, alistando muestrarios y/o catálogos para colaborar en las ventas.
14. Emitir informes verbales o escritos sobre asuntos inherentes a su cargo que le sean solicitados.
15. Participar activamente en la página de Personas Network.
16. Mantener actualizada la base de datos de clientes considerando los siguientes datos: apellidos y nombres, Jefes, teléfonos, correos, dirección, cartas de presentación entre otros datos para su seguimiento e informe a la Gerencia de Imprenta.
17. Llenar el formato “*Reporte de Llamadas Telemarketeras*”, en el cual deberá considerar los siguientes datos: fecha, nombre de clientes, contacto, teléfono, resultados diarios.

18. Llevar un cuaderno de notas personal respecto a las especificaciones de trabajos que son solicitados por los clientes, para su informe a la Gerencia y aprobación para su elaboración.
19. Recibir los comunicados de los clientes y especificaciones requeridas para los trabajos, a través de correo email para su evaluación, cotización respectiva y elaboración del presupuesto.
20. Comunicarse con los clientes vía telefónica, para que les den mayores referencias sobre especificaciones de los trabajos encomendados, para las cotizaciones y elaboración del presupuesto.
21. Llevar debida nota de todas las llamadas que deban realizarse, señalando las fechas en las cuales deben contactarse con los clientes y anotar las citas.
22. Entregar las cotizaciones recibidas del área de Costos a los vendedores, para su presentación a los clientes, como parte del proceso de venta.
23. Brindar apoyo en temas de licitaciones, coordinando con el encargado para la elaboración de documentos que sean necesarios presentar a las entidades. De igual forma, en la consulta y ubicación de datos necesarios vía internet.
24. Efectuar el seguimiento de las cotizaciones aprobadas y archivar aquellas que hayan sido atendidas, según cada cliente.
25. Informar a los clientes sobre los precios de cotizaciones, así como la probabilidad de realizar reajustes según las indicaciones realizadas por la Gerencia de Imprenta.
26. Informar al Coordinador de Ventas sobre el estado de las cotizaciones presentadas y de los trabajos de cada uno de los clientes.
27. Emitir informes verbales o escritos sobre asuntos inherentes a su cargo que le sean solicitados.
28. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
29. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VII. PROHIBICIONES

1. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
2. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización del Jefe del área.
3. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.

4. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.