Especialista en servicio al cliente
US4007

Descripción del trabajo:

El especialista en servicio al cliente puede trabajar en las operaciones relacionadas con los alimentos o las instalaciones. Su función principal es manejar la relación con los clientes a través de la comunicación en persona, por correo electrónico o por teléfono. Puede que el especialista en servicio al cliente también tenga que registrar y documentar varias comunicaciones con el cliente, para el seguimiento de la dirección. Las responsabilidades generales del cargo incluyen aquellas señaladas a continuación, pero Sodexo puede identificar otras responsabilidades del cargo. Estas responsabilidades pueden diferir entre cuentas, dependiendo de las necesidades comerciales y los requerimientos del cliente.

Responsabilidades generales:

- Maneja las consultas y los problemas del servicio al cliente por teléfono, y registra las áreas de problemas recurrentes.
- Proporciona asistencia inmediata a los clientes, según lo soliciten.
- Mantiene un método para documentar, llevar el seguimiento e investigar las sugerencias de los clientes.
- Comparte los problemas recurrentes que se identifican con la contribución de los clientes.
- Analiza las estadísticas y las tendencias con el personal correspondiente.
- Identifica las necesidades y hace recomendaciones para la mejora de la calidad que genera valor para los clientes.
- Puede responder a las consultas por correo electrónico.
- Puede enviar comunicaciones escritas como respuesta a los formularios con los comentarios de los clientes.
- Cumple con las políticas del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP)/Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) o políticas y procedimientos locales relacionados, en todas las tareas asignadas.
- Informa cualesquiera accidentes y lesiones puntualmente.
- Cumple con cualesquiera políticas y procedimientos de gestión de riesgos y seguridad de la compañía.
- Participa en reuniones de seguridad habituales, capacitación en seguridad y evaluaciones de peligros.
- Asiste a programas de capacitación (en el aula y virtuales) conforme se haya designado.
- Puede desempeñar otros deberes y responsabilidades conforme se haya asignado.

Calificaciones laborales:

Experiencia/conocimiento:

- Diploma de educación secundaria (high school), diploma de educación general (General Education Diploma, GED) o experiencia equivalente.
- De 0 a 2 años de experiencia laboral relevante.

Habilidades/aptitud:

- Se presenta de un modo profesional ante los demás y comprende que la honestidad y la ética son esenciales.
- Capacidad de mantener una actitud positiva.
- Capacidad de comunicarse con los compañeros de trabajo y otros departamentos con profesionalismo y respeto.
- Mantiene una relación profesional con todos los compañeros de trabajo, representantes del proveedor, supervisores, gerentes, clientes y representantes de clientes.
- Debe tener habilidades básicas de teléfonos y computadoras (correo electrónico, mensajes de texto, etc.).

Licencia/calificaciones

Certificaciones: None.

Calificaciones generales:

- Disposición y receptividad ante el aprendizaje y crecimiento.
- Madurez en el juicio y comportamiento.
- Mantiene estándares elevados en las áreas de trabajo y la apariencia.
- Mantiene una actitud positiva.
- Capacidad de trabajar con un horario flexible; servicial.
- Debe cumplir con cualquier requisito del código de vestimenta.
- Debe ser capaz de trabajar noches, fines de semana y algunos días feriados.
- Asiste a trabajar y se presenta para el turno programado a tiempo, con la regularidad suficiente.

Requisitos físicos:

- Visión cercana, visión a distancia, visión periférica, percepción de profundidad y la capacidad de ajustar el enfoque, con o sin lentes correctivos.
- Caminar, o circular por otros medios, de manera importante.

- Capacidad de trabajar en una posición de pie durante períodos de tiempo extensos (hasta 8 horas).
- Capacidad de alcanzar, doblarse, agacharse, empujar y/o halar, y con frecuencia levantar hasta 35 libras y ocasionalmente levantar/mover 40 libras.

Condiciones de trabajo (puede agregar condiciones adicionales específicas para el lugar de trabajo definido):

- Generalmente en un ambiente bajo techo; no obstante, puede supervisar actividades y eventos al aire libre.
- Un horario variado que incluya noches, días feriados, fines de semana y horas adicionales conforme requieran los negocios.
- Mientras desempeñe los deberes de este trabajo, el empleado se encuentra principalmente en un ambiente controlado y templado; no obstante, puede verse expuesto a calor/frío durante el apoyo en actividades externas.
- El nivel de ruido en el ambiente de trabajo normalmente es entre moderado y fuerte.

Unit Description: *Descripción de la unidad: Identificar tareas laborales específicas de la unidad y calificaciones con relación a este trabajo. Enumerar cualquier idioma, software o registro requerido para desempeñar este trabajo. Describa las habilidades típicas de redacción, diálogo y presentación requeridas para este trabajo e identifique la audiencia.*

La firma del empleado constituye su comprensión de las responsabilidades, las calificaciones, los requisitos y las condiciones de trabajo del cargo.

Empleado_____ _____ Fecha_____

Gerente_____ _____ Fecha_____