



Ejecutivo de Servicio al Cliente

Perfil del candidato

- Habilidad para adaptarse y capacidad de aprender y de implementar nuevas estrategias de manera eficaz:
 - Mostrar resistencia ante distintos retos.
- Habilidades de comunicación:
 - Comunicarse claramente, tanto de manera oral como escrita, para crear un ambiente armónico con los clientes nuevos y existentes.
 - Ser amigable para generar interacciones positivas con los clientes.
 - Escuchar atentamente para comprender los planteamientos y reclamos de los clientes, a los fines de brindar soluciones de manera oportuna.
 - Brindar un alto nivel de servicio al cliente.
 - Ser persuasivo para convencer a clientes potenciales.
- Habilidad de respuesta, enérgico, decidido, estructurado y dispuesto a tomar la iniciativa.
- Organizado y con habilidades operacionales y de planificación en un ambiente enfocado a la atención al cliente y a las ventas:
 - Estar en la capacidad de realizar varias tareas al mismo tiempo en un ambiente dinámico y rápido.
 - Ser proactivo y orientado al logro.
 - Estar en la capacidad de trabajar de manera independiente y de lograr sus objetivos.
- Capacidad analítica, toma de decisiones y habilidad para resolver conflictos:
 - Identificar y resolver los problemas de manera oportuna y eficaz.

- Estar en la capacidad de recopilar, monitorear y analizar información tanto cuantitativa como cualitativa en informes de ventas.
- Ser cortés y paciente al lidiar con clientes difíciles.

Funciones generales

- Búsqueda de prospectos.
- Visita a posibles clientes a domicilio (previa autorización)
- Elaboración de presentaciones para ventas.
- Colaboración en la creación de planes de ventas.
- Elaboración de cotizaciones personalizadas de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Seguimiento al avance de usuarios activos de los productos de la compañía.
- Informar sobre nuevos beneficios y novedades de la compañía a clientes activos.
- Entrega de reportes donde se destaquen áreas por mejorar y posibles oportunidades de negocio.

Relación con otros departamentos

- **Marketing**, mediante reuniones semanales, con la intención de intercambiar información y ajustar la estrategia de ventas según las condiciones del mercado.
- **Contabilidad**, a través de la plantilla de contadores, para la entrega-recepción de facturas y reportes.

Habilidades y Conocimientos

- Licenciatura / carrera trunca
- Experiencia no necesaria en puesto similar. Habilidades administrativas, así como para venta y comercialización.
- Conocimiento en proceso de facturación, calendario fiscal para el seguimiento de cobro a clientes en activo. NO INDISPENSABLE.