

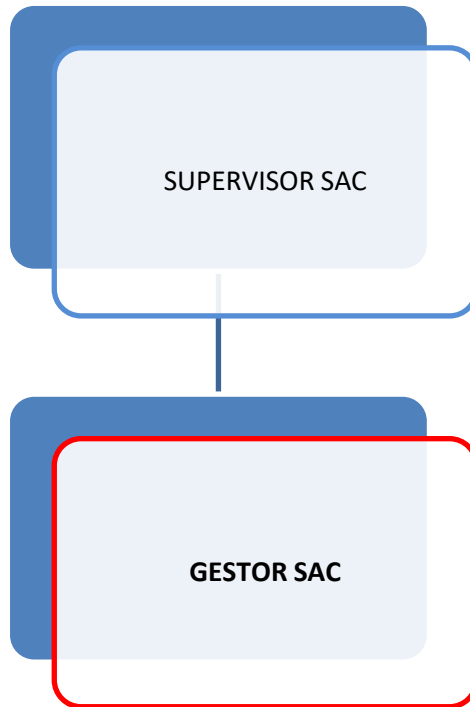
GESTOR SAC IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN

DEPENDENCIA DIRECTA DE: SUPERVISION SAC

DIRECCIÓN: SAC

DEPARTAMENTO: SAC

1. ORGANIGRAMA



2. MISIÓN:

2. MISIÓN:		
Conseguir...	Cómo...	Según qué directrices
Gestionar las expediciones, informando al cliente sobre la situación de sus envíos, así como dar respuesta a las consultas y necesidades de nuestros clientes (locales / franquicias) con el fin de conseguir la máxima calidad en el servicio.	Resolviendo las incidencias sobre los envíos realizados para que sean entregados con conformidad. Gestionar la mercancía sin datos para averiguar quién remite el envío y proceder a la entrega. Conseguir clientes satisfechos.	De acuerdo con las políticas estratégicas y las directrices de la compañía.

3. DIMENSIONES: PERSONAS A CARGO

DIRECTAS	INDIRECTAS	SUBCONTRATADAS	TOTALES
-	-	-	-

4. MAGNITUDES ECONÓMICAS EN EUROS

Presupuesto Ventas	N/A
Presupuesto Ingresos	N/A
Presupuesto Gastos	N/A
Presupuesto Inversiones:	N/A

5. RELACIONES INTERNAS DEL PUESTO

PUESTO	MOTIVO	FRECUENCIA
Supervisor	Ejecutar y reportar información de la actividad diaria	Diario
Supervisor	Realizar el seguimiento de las expediciones / pick ups	Diario
Tráfico y Salidas	Gestionar y revisar la correcta recogida y salida de la mercancía. (incluido retenido)	diaria
Operaciones (Trasbordo Intl, Ops, Aduanas)	Gestión de sobrantes y faltantes. Confirmar salidas. Revisar y solucionar problemas de documentación.	diaria
Comercial Local	Modificar fichas de clientes. Informar sobre clientes en riesgo de pérdida. Comunicar prospectos.	diaria
Reclamaciones	Comunicar reclamaciones de clientes. (abono portes, siniestros, extravíos)	diaria
Franquicias (SAC y Comercial)	Comunicar y gestionar incidencias en envíos con origen Franquicia. Asesorar sobre servicios Internacionales (Restricciones, documentación necesaria, etc...)	diaria
Administración Local	Gestionar cobros de servicio mediante VISA. Gestionar incidencias en envíos con servicio COD.	frecuente
Sistemas	Comunicar incidencias en los sistemas de gestión y de clientes.	puntual

6. RELACIONES EXTERNAS DEL PUESTO

PUESTO	MOTIVO	FRECUENCIA
Agentes	Realizar seguimiento y gestión de cualquier incidencia que suceda en la distribución de la mercancía en destino, a través de diferentes canales (teléfono, email, fax, sistemas y web)	diaria
Clientes	Comunicar, gestionar, realizar seguimiento y asesoramiento en las incidencias y/o consultas referentes al envío de mercancía de exportación, a través de diferentes canales (teléfono, email, fax, sistemas y web)	diaria

7. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS REQUERIDAS POR EL PUESTO

- FORMACIÓN

Bachillerato, Módulo FP o similar.

- CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Excelentes habilidades comunicativas.
Habilidades para la Atención telefónica.
Herramientas Call Center.
Muy valorables conocimientos en gestión aduanera.

- OFIMÁTICA

Manejo paquete office: nivel medio de Word y Excel.

- IDIOMAS

Inglés nivel advanced (C1). OBLIGATORIO. El trabajo tendrá un componente alto de resolución de incidencias en inglés al teléfono y por mail.

- EXPERIENCIA

Experiencia mínima de 1 año en gestión telefónica y/o atención al cliente y/o tratamiento de incidencias o reclamaciones.

Valorable experiencia en sector transporte.

- PERIODO DE ADAPTACIÓN

6 meses.

8. FUNCIONES:

- Atender telefónicamente a clientes, franquicias y agentes. (recepción y emisión).
- Gestionar correo electrónico de clientes, franquicias y agentes. (recepción y emisión).
- Gestionar las cargas de trabajo de los diferentes sistemas internos.
- Tramitar incidencias de envíos de exportación (clientes locales y de franquicia)

- Realizar la apertura de reclamaciones de no calidad. (robos, extravíos, averías e incumplimientos de servicio).
- Gestionar los clientes de trato personalizado desde la recogida al seguimiento de todas las expediciones.
- Informar a clientes con campañas especiales de la situación de sus envíos.
- Realizar el control y seguimiento de envíos sin situación final.
- Tramitar servicios especiales en la distribución final de los envíos. (entregas con hora definida Premium, ferias, medios de descarga adicionales, etc..).
- Gestionar las devoluciones de exportación de cliente local y de franquicia.
- Gestionar los envíos retenidos de exportación, de cliente local y de franquicia.
- Gestionar las incidencias que nos indican los departamentos de aduanas de la organización.
- Gestionar las faltas en recepción de los clientes integrados.
- Gestionar cruces de mercancía, errores de carga y movimientos entre países en general. (Transfers).
- Realizar la emisión de notas de cargo de importes de servicios añadidos a la gestión de los envíos. (entregas especiales, free domicile, gestiones aduaneras en destino etc..)

9. OTROS DATOS DE INTERÉS

Vehículo propio.
Buena presencia.
Flexibilidad horaria

10. COMPETENCIAS

Elaborado por:

Revisado:

