

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

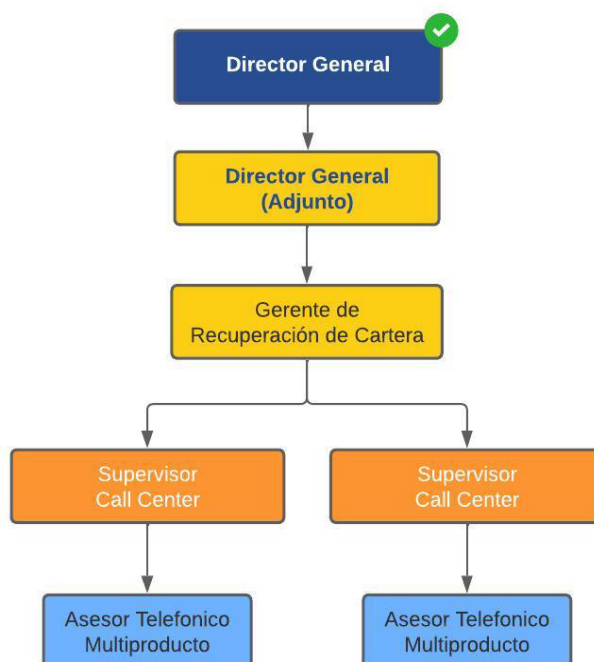
Nombre del puesto:	Asesor Telefónico
Departamento:	Recuperación de Cartera
Área:	Call Center
Objetivo del puesto	
Recuperar créditos vencidos a través de llamadas telefónicas bajo las políticas del Cliente.	

2. UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Jefe inmediato:	Supervisor
Interacción interna:	NA
Interacción externa:	Titulares
Supervisa a:	NA
Ubicación en el organigrama	



RECUPERACIÓN DE CARTERA



3. FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES

1.	Gestionar la cartera vencida o contactos a través de llamadas telefónicas para recuperar los saldos de los créditos o generar ventas
2.	Reactivar el incumplimiento de las promesas de pago o ventas para el cumplimiento de la meta
3.	Registrar su gestión y promesas de pago o ventas en el sistema, plataformas del cliente y control mensual para dar seguimiento a las mismas
4.	Dar atención y solución a las llamadas de entrada para recuperar los saldos de los créditos o vender el producto
5.	Dar seguimiento a las cuentas a fin de asegurar el cumplimiento de sus promesas de pago o la venta
6.	Dar seguimiento a la actualización de pagos reflejados en los diferentes bancos
7.	Generar convenios de pago (macros) y confirmar recepción con el titular
8.	Negociar las cuentas con la finalidad de llegar a una solución con el cliente y eso genere un pago o una venta
9.	Cumplir con las políticas y lineamientos que establece la empresa, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de la Calidad
10.	Asistir a los cursos de capacitación que la empresa le asigne y estar en las evaluaciones de desempeño que sean requeridas
11.	Apoyar en todas las actividades inherentes al puesto, así como también aquellas actividades que la empresa en su momento lo requiera

4. PERFIL DE COMPETENCIAS LABORALES

Competencias		Nivel de la competencia			
		Básico	Intermedio	Avanzado	Experto
Soft	Adaptabilidad				
	Autodesarrollo				
	Comunicación Efectiva				
	Negociación				
	Orientación al Cliente				
	Orientación al Resultado				
	Trabajo en Equipo				
Har	Normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2014				

5. PERFIL DE PUESTO

Educación mínima requerida:	Secundaria	Preparatoria	Carrera técnica	Carrera trunca	Carrera profesional
Formación	NA				
Experiencia previa requerida:	Sin experiencia	6 meses	6 meses a un año	1 a 3 años	3 a 5 años
Conocimientos/ herramientas:	Ventas y/o cobranza, lineamientos de cobranza, Excel, plataformas de registro de gestiones (ERP)				
Disponibilidad para viajar:	Sí				
Jornada:	Medio Tiempo				
Idioma:	NA				