E-COMMERCE

**Reporte Directo :** Team Manager

**Reporte Indirecto :** OPS Coordinator.

**Área :** Operaciones

1. **OBJETIVO DEL PUESTO**

Orientar al cliente en el uso de la página de e commerce y absolver consultas de los pedidos realizados

1. **CARACTERISTICAS FUNCIONALES**

* Orientación en el uso de la página web para realizar compras, seguimiento a sus pedidos, reclamaciones.
* Absolver las dudas sobre seguimiento de pedidos realizados mediante la página web de Amazon, mediante llamadas, correo electrónico y chat.
* Brindar solución al cliente mediante reemplazos y/o reembolsos de productos.
* Enviar un correo al cliente al finalizar la llamada, resumiendo lo acordado.
* Servir como medio de contacto entre vendedores externos y clientes.
* Mantener la sonrisa telefónica que permita un mejor contacto con el cliente.
* Comunicación con transportistas a nombre del cliente para realizar seguimiento a los pedidos.

1. **REQUISITOS MINIMOS**
   1. **Requisitos Generales**

* **Edad:** De preferencia entre 18 años a 35 años.
* **Sexo:** Indistinto
* **Estudios:** Secundaria completa de preferencia estudios técnicos o universitarios en curso, concluidos o truncos.
* **Especialidad:** Indistinta**.**
* **Exp. Laboral:** De preferencia contar con experiencia en cargos similares de atención al cliente o atención presencial.
* **Residencia:** De preferenciaresidir en distrito aledaños a Callao- Bellavista, SMP, Los Olivos, Cercado de Lima, San Miguel.
  1. **Habilidades Técnicas**
* **Conoc. Técnicos:** De preferencia manejo de clientes críticos.
* **Idiomas:** Español Nativo / Alemán Intermedio – Avanzado
* **Manejo de Sistemas:** Uso de la PC a nivel usuario.
  + Conocimiento de Internet nivel intermedio.

**3.3Competencias**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPETENCIAS** | **0** | **NA** | **LL** | **1** | **2** | **3** |
| Dominio del lenguaje |  |  |  |  | X |  |
| Conocimientos informáticos |  |  |  | X |  |  |
| Orientación al cliente |  |  |  | X |  |  |
| Atención a los detalles |  |  |  | X |  |  |
| Comunicación empresarial |  |  |  | X |  |  |
| Razonamiento numérico |  |  |  | X |  |  |
| Comprobación de la información. |  |  |  | X |  |  |
| Razonamiento Verbal |  |  |  | X |  |  |
| Agilidad informática y multitarea. |  |  | X |  |  |  |
| Motivación personal |  |  |  | X |  |  |
| Orientación a resultados |  |  | X |  |  |  |
| Seguimiento de normas |  |  |  | X |  |  |
| Trabajo en equipo / Integración. |  |  | X |  |  |  |
| Resolución de problemas y recogida de información. |  |  |  | X |  |  |
| Capacidad de adaptación y resistencia |  |  | X |  |  |  |
| Habilidades persuasivas |  |  | X |  |  |  |

1. **INFORMACION ADICIONAL**

* Disponibilidad de tiempo: Tener disponibilidad para laborar en el turno de madrugada
* Horario de gestión: FULL TIME 8 horas De lunes a domingo, con un día de descanso a la semana rotativo.