



Descripcion de puesto

I.- IDENTIFICACION DEL PUESTO:		PAGINA	<u>1</u>	DE	<u>3</u>
NOMBRE DEL PUESTO:	<u>Recepción</u>	DEPARTAMENTO:	<u>Administrativo</u>		
GERENCIA:	<u>Administracion</u>	A QUIEN REPORTA:	<u>Jefe de cobranza</u>		
QUIEN LO SUSTITUYE:	<u>Aux de Cred y cobranza</u>	FECHA DE EMISION:	<u>may-20</u>		
NIVEL DEL PUESTO:	<u>5</u>	EMPLEADOS QUE LO OCUPAN:	<u>1</u>		

II.- OBJETIVOS DEL PUESTO.
GENERALES:
1.- <u>Atencion al cliente por telefono o en persona, de manera servicial, profesional y eficiente cumpliendo los objetivos de optimizacion implementados por la direccion general</u>
ESPECIFICOS:
1.- <u>Atender las llamadas de toda la empresa</u>
2.- <u>Transmitir las llamadas de manera oportuna</u>
3.- <u>Tomar recados y pasarlos oportunamente</u>
4.- <u>Impresión de facturas de contado y credito</u>
5.- <u>Cumplir con los documentos del sistema de calidad</u>
6.- <u>Entrega de cheques</u>
7.- <u>Entrega de contrarecibos</u>
8.- <u>Entrega Encuestas a clientes de mostrador</u>
9.- <u> </u>

III.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:
DIARIAS.
1.- <u>Atender el teléfono</u>
2.- <u>Tomar recados y transmitir a colaboradores</u>
3.- <u>Impresión de facturas de contado y credito</u>
4.- <u>Recepción de clientes y proveedores</u>
5.- <u>Escanear facturas de credito mostrador y reparto</u>
6.- <u>Cobrar facturas de contado</u>
7.- <u>Entregar cortes de caja completos al dia</u>
8.- <u>Impresion de facturas para reparto</u>
9.- <u>Atender el area del café y las palomitas</u>
10.- <u>Realizar encuestas de mostrador</u>
11.- <u>Ingresar facturas escaneadas al sistema</u>
12.- <u>Entrega de vs recibo en sistema a proveedores</u>
13.- <u>Entrega a contabilidad vs recibos de proveedores</u>
14.- <u>Envio de facturas via electronica a clientes contado y credito</u>
15.- <u> </u>

Alba Rodriguez



Descripcion de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: Recepción HOJA: 2 DE 3

PERIODICAS:

- 1.- Entregar cheques a proveedores en los días establecidos
- 2.- Entregar contrarecibos en los días establecidos

EVENTUALES:

- 1.- Soporte en actividades de atención y cortesía, así como en eventos especiales
- 2.- Asistencia a cursos de capacitación
- 3.- Asistencia a inventario anual
- 4.-

IV.- INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO.

- 1.- Cero quejas de clientes
- 2.- Cero errores en cobro de contado
- 3.- Puntualidad y asistencia de acuerdo a objetivos de calidad
- 4.- Asistencia del 100% a las capacitaciones
- 5.-

Alicia Rodriguez



Descripcion de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: Recepción HOJA: 3 DE 3

V.- AUTORIDAD DEL PUESTO:	
1.- ADMINISTRACION DEL PERSONAL	a).- Ninguno b).- c).- d).-
2.- ADMINISTRACION DE RECURSOS MATERIALES. MONTOS:	a).- Facturas b).- Líneas telefónicas locales c).- Contrarecibos d).- Cheques a proveedores e).-
a).- b).-	
3.- OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:	a).- Ninguno b).-
4.- AUTORIDAD FORMAL EN OTROS DEPARTAMENTOS.	a).- Ninguno b).-
5.- REPORTE MATRICIAL A ESTE PUESTO.	a).- Ninguno b).-

VI.- IMPACTO DEL PUESTO.		FORMAS DE COMO SE IMPACTA
1.- CALIDAD	SERVICIO Si	La forma de atender a el cliente por telefono es el primer contacto La atención otorgada a los proveedores El cobro de facturas de contado sin errores
	PRODUCTO No	
2.- EFICIENCIA	Si	El tiempo de espera de las llamadas La distribución oportuna de los recados La rapida impresión y distribución de las facturas El tiempo de respuesta en atencion a proveedores

VI.- AUTORIZACIONES Y FECHAS:		
DIRECTOR	GERENTE DEL DPTO.	JEFE DPTO.
Forma: IDK-009 Revision: D Fecha: May 21 2020 Retencion: Un año mas tiempo de uso		

Claudia Rodriguez