



Descripcion de puesto

I.- IDENTIFICACION DEL PUESTO:		PAGINA	<u>1</u>	DE	<u>3</u>
NOMBRE DEL PUESTO:	<u>Recepción</u>	DEPARTAMENTO:	<u>Credito y Cobranza</u>		
GERENCIA:	<u>Administrativa</u>	A QUIEN REPORTA:	<u>Jefa de Cajas</u>		
QUIEN LO SUSTITUYE:	<u>Aux de Cred y cobranza</u>	FECHA DE EMISION:	<u>Jun 23 2023</u>		
NIVEL DEL PUESTO:	<u>5</u>	EMPLEADOS QUE LO OCUPAN:	<u>1</u>		

II.- OBJETIVOS DEL PUESTO.

GENERALES:

1.- Atencion al cliente por telefono o en persona, de manera servicial, profesional y eficiente cumpliendo los objetivos de optimizacion implementados por la direccion general Rous Heredia

ESPECIFICOS:

- 1.- Atender las llamadas de toda la empresa Rous Heredia
- 2.- Transmitir las llamadas de manera oportuna Rous Heredia
- 3.- Tomar recados y pasarlos oportunamente Rous Heredia
- 4.- Imprimir facturas Rous Heredia
- 5.- Cumplir con los documentos del sistema de calidad Rous Heredia
- 6.- Entrega de cheques Rous Heredia
- 7.- Entrega de contrarecibos Rous Heredia
- 8.-
- 9.-

III.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

DIARIAS.

- 1.- Atender el teléfono Rous Heredia
- 2.- Tomar recados y transmitir a colaboradores Rous Heredia
- 3.- Imprimir facturas Rous Heredia
- 4.- Autorizacion de facturas para pago Rous Heredia
- 5.- Recepción de clientes y proveedores Rous Heredia
- 6.- Recepción de clientes y proveedores Rous Heredia
- 7.- Cobrar facturas de contado Rous Heredia
- 8.- Entregar cortes de caja completos al dia Rous Heredia
- 9.- Impresion de facturas para reparto Rous Heredia
- 10.- Realizar encuestas de mostrador Rous Heredia
- 11.- Enviar dinero de corte a banco Rous Heredia
- 12.- Cobro de facturas a credito Rous Heredia
- 13.- Facturas en portal Rous Heredia
- 14.- Caja chica administrativa Rous Heredia
- 15.- Elaboracion de Notas de Credito Rous Heredia
- 16.- Verificar transferencias de contado en Bancomer Rous Heredia



Descripcion de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: Recepción HOJA: 2 DE 3

PERIODICAS:

- 1.- Entregar cheques a proveedores en los días establecidos *por Haroldo*
- 2.- Entregar contrarecibos en los días establecidos *por Haroldo*
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

EVENTUALES:

- 1.- Soporte en actividades de atención y cortesia, así como en eventos especiales *por Haroldo*
- 2.- Asistencia a cursos de capacitación *por Haroldo*
- 3.- Asistencia a inventario anual *por Haroldo*
- 4.- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

IV.- INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO.

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



Descripcion de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: Recepción HOJA: 3 DE 3

V.- AUTORIDAD DEL PUESTO:	
1.-	a).- Recomendar oportunidades de mejora <u>Rous Heredia</u> b).- Rechazar cheques que no fueron autorizados por Check plus <u>Rous H</u> c).- Autoridad para aceptar billetes 50 dolares <u>Rous H</u> d).- _____
2.- ADMINISTRACION DE RECURSOS MATERIALES. MONTOS:	a).- Facturas <u>Rous Heredia</u> b).- Líneas telefónicas locales <u>Rous Heredia</u> c).- Contrarecibos <u>Rous Heredia</u> d).- Cheques a proveedores <u>Rous Heredia</u> 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 <u>Rous Heredia</u> La atención otorgada a los proveedores La cobro de facturas de contado sin errores
	PRODUCTO No	_____ _____ _____
2.- EFICIENCIA	Si	El tiempo de espera de las llamadas <u>Rous Heredia</u> La distribución oportuna de los recados La rápida impresión y distribución de las facturas El tiempo de respuesta en atencion a proveedores
	No	_____ _____

VI.- AUTORIZACIONES Y FECHAS:		
_____	_____	_____
DIRECTOR	RENTE DEL DP	JEFE DPTO.