

Cargo: Supervisor de atención al cliente.

Área: Ventas Ecommerce.

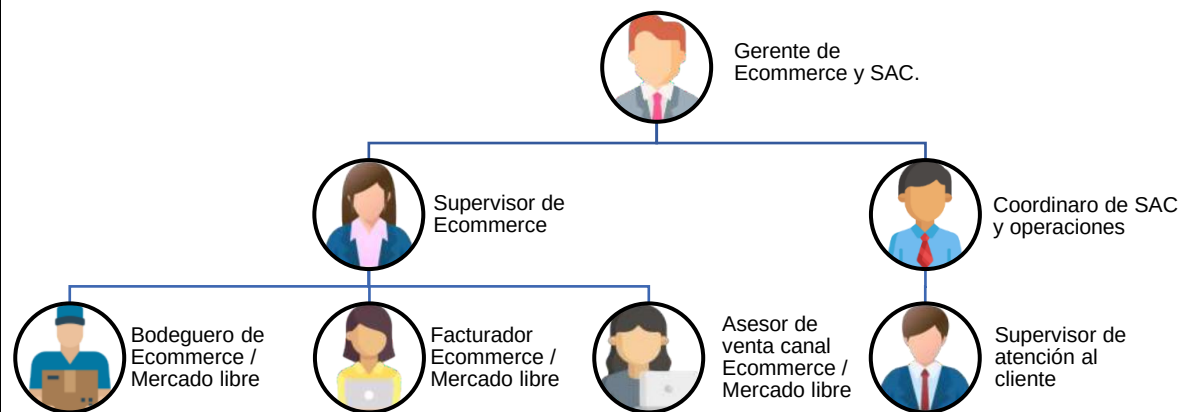
Jefe Inmediato: Coordinador de SAC y Operaciones.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Garantizar la atención oportuna de reclamos, consultas y requerimientos mediante su recepción, análisis y gestión coordinada con las áreas internas, para resolver los casos de forma muy satisfactoria para el cliente y fortalecer la confianza en la marca.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Atención al cliente para consultas, Quejas, Reclamos y Casos Escalados.

- Supervisar y gestionar los reclamos, inquietudes y requerimientos de los clientes recibidos a través de los canal de comunicación disponible de la empresa.
- Asegurar una atención oportuna, transparente y basada en evidencias, cumpliendo las políticas de garantías, cambios, devoluciones y reclamos por servicio.
- Analizar la documentación enviada por el cliente y validar si el caso aplica o no según políticas.
- Gestionar internamente los casos con otras áreas (servicio técnico, courier, administración, ecommerce).
- Realizar seguimiento continuo de los casos hasta su resolución y cierre.

- Medir la satisfacción del cliente mediante el envío de encuestas estandarizadas.
- Elaborar reportes mensuales de casos, niveles de satisfacción y análisis estadístico.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Todos los reclamos, consultas y requerimientos deben ser atendidos de manera oportuna, brindando respuestas claras, empáticas y basadas en información comprobable.
- Coordinación efectiva con áreas internas (*servicio técnico, courier, ventas, administración*) para avanzar cada caso sin retrasos innecesarios.
- Brindar soluciones oportunas y efectivas a los casos gestionados, asegurando que cada cliente reciba una resolución de manera satisfactoria.

V. ENTREGABLES

- Reporte Mensual de Casos de Atención al Cliente.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- % de satisfacción del cliente sobre el servicio de atención al cliente.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Título bachiller.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 1 año de experiencia en atención al cliente, gestión de reclamos, servicio postventa o cargos similares.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Manejo de plataformas de atención al cliente.
- Conocimiento de procesos de garantías, devoluciones y reclamos.

- Manejo básico de herramientas de seguimiento logístico (Courier, tracking).
- Familiaridad con las políticas comerciales, procesos y flujos internos de soporte.
- Conocimiento de Excel para elaboración de reportes (tablas dinámicas, gráficos).
- Habilidad para coordinar con áreas internas (técnico, courier, ventas, administración).
- Capacidad para realizar seguimiento y trazabilidad completa de casos.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Comunicación efectiva.
- Resolución de problemas.
- Organización y seguimiento.
- Trabajo en equipo.

VII. VISTOS DE ACUERDO

APROBADO POR: Presidencia Ejecutiva	REVISADO POR: Director de Talento humano	ACEPTADO POR: Gerente de Ecommerce y SAC.
FECHA:	FECHA:	FECHA: