



DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: Ejecutivo de Servicios/Reclamos	
Nivel del cargo: Ingeniero Junior	
Departamento: Div. Servicios	
Supervisa a: Técnicos de refrigeración, cuadrillas de atención de reclamos.	
Reporta a : Gerencia Gral.	
Objetivo del cargo: <ul style="list-style-type: none">- Atiende solicitudes de servicio o reclamos formulados por clientes- Preparar costeos, presupuestos y liquidaciones de servicios a ser ejecutados o realizados.- Control y supervisión de los servicios realizados, definición de los procedimientos preventivos y correctivos para cada caso, definición de los materiales y repuestos necesarios para cada caso.	
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	
1- Atención de clientes en servicios y reclamos	
2- Conocimientos básicos en sistemas de refrigeración.	
3- Evaluación de los eventos que requieren un servicio, determinación de las anomalías, sus causas y definir los trabajos y/o repuestos necesarios para la solución de los problemas detectados.	
4- Visita al local donde se desarrollan los servicios para supervisión, control y seguimiento.	
5- Llevar fichas de cada cliente, historial de trabajos ejecutados en cada equipo,etc	
6- Preparar y presentar las liquidaciones de trabajos ejecutados, y dar seguimiento al proceso de facturación	
PERFIL DEL CARGO	
1- EDUCACIÓN FORMAL: Preferentemente egresado universitario de la carrera de Ingeniería Electromecánica, alternativamente de la carrera Industrial	
2- EXPERIENCIA: Deseable, pero no imprescindible	
3- OTROS CONOCIMIENTOS: <ul style="list-style-type: none">- Experiencia en refrigeración (no excluyente)- Manejo eficiente de planillas de cálculo (Excel, etc) y procesadores de texto (Word, etc)- Experiencia en computos de materiales y costeo de obras- Manejo básico del autocad	
4- ESFUERZO FÍSICO: el trabajo es ejecutado De pie ___ x _____ Sentado ___ x _____ Andando ___ - _____ Agachado ___ - _____	
MENTAL En la ejecución de su trabajo se requiere	
	Ocasionalmente Frecuentemente
Esfuerzo visual _____	x _____
Esfuerzo mental _____	x _____



TECNIMET S.A.

5-RESPONSABILIDAD:

Por documentos e informaciones que ingresan o se generan en la empresa: SI

Por EQUIPOS: SI

Por MATERIAL O PRODUCTO: SI

6-CONFIDENCIALIDAD: Tiene conocimiento de documentos, informaciones, datos altamente confidenciales.

7-SUPERVISIÓN DE PERSONAL: SI

8- CONDICIONES DE TRABAJO: A las normales de oficinas (Lunes a Viernes, 7:30 a 17:30 – Sab: 8:00 a 12:00) se le debe adicionar atender fuera de hora el celular de la empresa asigando a Servicios, para resolver casos de urgencia.

9- RIESGOS O PELIGROS INEVITABLES: No contiene

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

CAPACIDAD DE SÍNTESIS: Requiere de capacidad de análisis y síntesis en la definición de los procedimientos técnicos y administrativos relativos a la prestación de servicios preventivos y correctivos de equipamiento electromecánico.

INICIATIVA: Requiere de capacidad de iniciativa en algunas actividades o tareas complejas

DISCRECIÓN: Requiere de discreción en los contenidos de documentos, informaciones y datos.

PRESENTACIÓN PERSONAL: Requiere de buena presencia porque tienen contacto con personas internas y externas

TRATO CON EL PUBLICO: Requiere de un trato cortés

MANEJO DE GRUPOS: Requiere de muy buena capacidad para manejar grupos

TRABAJO EN EQUIPO: Requiere de muy buena capacidad para trabajar en equipo porque debe interactuar con otras áreas de trabajo

EXPRESIÓN ORAL: Requiere de buena dicción y capacidad de expresarse correctamente

REMUNERACION

RANGO SALARIAL - NOMINAL DEL CARGO: ESPERAMOS QUE LOS POSTULANTES PRESENTEN JUNTO A SU CV LA EXPECTATIVA DE SALARIO ESPERADO. EN LA ENTREVISTA PERSONAL CON LOS CANDIDATOS QUE CONSIDEREMOS MAS APTOS PARA EL CARGO CONVERSARIAMOS SOBRE LA PROPUESTA DE SALARIO INICIAL QUE DEPENDERA DE LA EXPERIENCIA PREVIA DEL POSTULANTE.

Incentivos: Gratificación anual por logro de metas de la Organización
(a partir de 1 (un) año de antigüedad)

PERSPECTIVA DEL CARGO: Gerente del Area de Servicios