

# C15 - ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN AL CLIENTE CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE

## 1. Funciones y Responsabilidades

Este puesto proporciona apoyo a los clientes actuales y potenciales, así como a la red comercial y distribuidores. Sus principales funciones son:

1. Informar al cliente acerca de las características del producto o de la prestación de servicio. También facilita tarifas y plazos.
2. Se responsabiliza de la gestión de temas como: pedidos de mercancía, quejas por pérdida o deterioro, facturación incorrecta o servicios no satisfactorios.
3. Registrar los pedidos del cliente y las modificaciones de los mismos, si las hubiera. Se relaciona con el departamento de contabilidad en lo referente a los procedimientos de facturación.
4. Gestionar el histórico de los clientes con toda la información disponible. Mantener la base de datos de clientes actualizada.
5. Dar apoyo administrativo al equipo comercial.
6. Dar apoyo administrativo al servicio técnico: atender las quejas y reclamaciones del cliente, dando soluciones o pasando la reclamación a la persona indicada para su resolución.
7. Transmitir una imagen profesional al cliente y reflejar los valores corporativos de la organización.

## 2. Perfil profesional

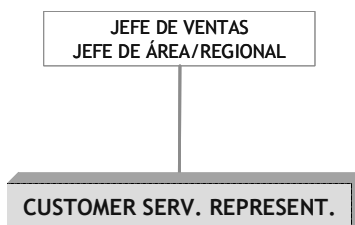
### Formación y Experiencia:

Titulación de tipo medio a nivel de Bachillerato o estudios similares. Conocimientos teórico-prácticos sobre Técnicas de Ventas. Se valoran seminarios sobre Prácticas de Negociación. Amplia cultura general. Se necesita como mínimo un año de experiencia en actividades de venta directa con productos de consumo, preferiblemente del mismo sector o canal.

### Competencias Críticas (ver pág. 33):

- Orientación al cliente
- Orientación a resultados y a la mejora continua
- Compromiso con la compañía
- Planificación y organización
- Habilidad de negociación
- Iniciativa
- Autoconocimiento y control emocional
- Gestión del tiempo

## 3. Organigrama



## C15 - ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN AL CLIENTE CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE

### 4. Áreas de Resultados Clave

Factores sobre los que valorar la gestión del puesto de **Administrativo de Gestión al Cliente**:

#### SERVICIO:

- Plazo medio de solución de las consultas y reclamaciones de los clientes y de los vendedores.
- Tiempo medio de tratamiento de los pedidos, devoluciones y abonos.
- Porcentaje de reclamaciones y devoluciones detectados sobre número de pedidos servidos.
- Porcentaje de importes de abonos sobre ventas.
- Grado de actualización de la base de datos de los clientes y de los archivos precisos.
- Porcentaje de importe de ofertas aceptadas sobre emitidas.
- Porcentaje de visitas hábiles de los vendedores y técnicos sobre las concertadas.

# C15 - ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN AL CLIENTE CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE

## 5. Tablas Retributivas

RETRIBUCIÓN TOTAL	D1 10%	Q1 25%	Q2 50%	X Media	Q3 75%	D9 90%	NIVEL	Tamaño Empresa *
Se expresa la cantidad total anual (€ brutos/año) que percibe el empleado	46.485 €	47.593 €	52.270 €	55.009 €	59.254 €	60.019 €	<b>A</b>	<b>GRANDE</b> Facturación: > 50 MM. € Plantilla: > 500 empl.
	23.788 €	24.641 €	37.767 €	37.184 €	50.113 €	54.608 €	<b>B</b>	<b>MEDIANA</b> Facturación: 25 - 50 MM. € Plantilla: 151 - 500 empl.
RETRIBUCIÓN FIJA + RETRIBUCIÓN VARIABLE + RETRIBUCIÓN EN ESPECIE	20.194 €	22.733 €	26.995 €	27.544 €	32.231 €	34.557 €	<b>C</b>	<b>PEQUEÑA</b> Facturación: < 25 MM. € Plantilla: < 150 empl.
	21.695 €	26.713 €	30.354 €	33.462 €	42.561 €	51.175 €	<b>GLOBAL</b>	

\* Tamaño Empresa: para determinar el tamaño de las empresas de servicios, debe considerarse más el factor del volumen de ventas que el tamaño de la plantilla.

RETRIBUCIÓN EXTRASALARIAL		D1 10%	Q1 25%	Q2 50%	X Media	Q3 75%	D9 90%
RETRIBUCIÓN VARIABLE sobre el nivel GLOBAL de la retribución total	Importe	2.813 €	4.019 €	5.074 €	6.786 €	10.062 €	13.217 €
	Porcentaje	7.71 %	7.22 %	13.22 %	17.33 %	20.18 %	24.32 %
RETRIBUCIÓN EN ESPECIE sobre el nivel GLOBAL de la retribución total	Importe	396 €	557 €	752 €	949 €	1.414 €	1.821 €
	Porcentaje	1.21 %	1.46 %	1.52 %	1.59 %	2.12 %	2.96 %
<b>FRECUENCIA:</b> sobre el total de la muestra, el <b>97.8 %</b> de los individuos percibe retribución variable y/o en especie.							

### AJUSTE DE LA RETRIBUCIÓN SEGÚN CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA Y DEL OCUPANTE DEL PUESTO

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA	SECTOR DE ACTIVIDAD	Mult.
	Industria Metalúrgica	1.067
	Industria Química	1.042
	Industria textil / Confección	0.951
	Industria Alimentación / Bebidas	1.046
	Industria Construcción	0.927
	Industrias Varias	1.035
	Distribución y Comercio	0.983
	Turismo y Hostelería	1.065
	Servicios Financieros	1.045
	Servicios Varios	1.027
	UBICACIÓN	Mult.
	Zonas intensivas en industria y servicios	1.022
Zonas medias en industria y servicios	0.927	
Resto de zonas	0.915	

CARACTERÍSTICAS DEL OCUPANTE DEL PUESTO	EXPERIENCIA EN EL CARGO	Mult.
	Menos de 1 año	0.916
	De 1 a 3 años	0.923
	De 3 a 5 años	1.01
	Más de 5 años	1.031
	NIVEL DE FORMACIÓN	Mult.
	Básica	0.92
	Diplomatura	0.942
	Licenciatura	1.009
PERSONAS A SU CARGO	Mult.	

#### Aplicación de los coeficientes:

Las cifras detalladas en la tabla RETRIBUCIÓN TOTAL corresponden a la elaboración estadística de todos los datos de la muestra. Existen factores a nivel de empresa y propios de las personas que ocupan el puesto que inciden en la modificación de los salarios tratados de forma global. Por ello, los coeficientes indicados en las 2 tablas anteriores ayudarán a "encastrar" la retribución del puesto en función de las peculiaridades de la propia organización y del propio ocupante del puesto.

**Sistema de cálculo:** Para obtener el salario "ajustado" se deberá proceder tomando la retribución media de la tabla RETRIBUCIÓN TOTAL según el volumen de facturación y plantilla de la empresa, y multiplicándolo por los diferentes coeficientes en función de los factores propios de cada empresa y ocupante.