Concurso 672021 - Reemplazo pre y post natal

Perfil de Cargo Primera Línea.

Descripción General:

Asesor Mentor primera línea: Gestionar las acciones de atracción de clientes del centro, capacitaciones, seminarios, sesiones, conversatorios y efectuar el ingreso y primera línea de atención de los clientes, monitorear sus procesos y resultados, con el fin de apoyar la mejora continua del servicio.

Funciones críticas del cargo:

- ✔ Gestionar acciones para fortalecer la atracción de clientes tales como seminarios, capacitaciones, sesiones, conversatorios, ruedas de negocios, entre otros.
- ✔ Gestionar la primera línea de atención de los clientes Recibir a potenciales clientes del Centro, escuchando e indagando respecto a sus necesidades y requerimientos.
- ✔ Registrar los datos de contacto del potencial cliente, tipificar la consulta y analizar de manera genérica el requerimiento de éste.
- ✔ Contextualizar a los potenciales clientes respecto a las funciones del Centro y el aporte que éste puede entregar.
- ✔ Orientar al potencial cliente del Centro, entregando la información solicitada y derivándolo a los canales respectivos, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos identificados.
- ✔ Entregar información al potencial cliente respecto a los instrumentos de apoyo público/privado existentes en el territorio, acorde a sus necesidades.
- ✔ Gestionar los clientes captados en el Centro, realizando las siguientes acciones:
- ✔ Clasificar y segmentar a los nuevos clientes en función de su estado actual.
- ✔ Ingresar información del nuevo cliente al sistema de gestión respectivo.
- ✔ Realizar derivación a los servicios de asesoría del Centro, según segmento del cliente y disponibilidad de los asesores.
- ✔ Crear carpeta de cliente y archivar formularios originales de éste, para su posterior entrega al asesor respectivo.
- ✔ Apoyar el proceso de seguimiento de los clientes del Centro, realizando las siguientes acciones:
- ✔ Identificar clientes activos e inactivos del Centro.
- ✔ Preparar nómina de clientes sujetos a seguimiento por asesor (activos e inactivos), indicándole la fecha de última sesión efectuada con cada uno de ellos.
- ✔ Apoyar a asesores en la citación de clientes a actividades de asesoría especializada.
- ✔ Apoyar el desarrollo de capacitaciones, talleres, seminarios y/o charlas del Centro, realizando las siguientes actividades:
- ✔ Gestionar la programación y realizar convocatorias respectivas
- ✔ Ingresar participantes según criterio de segmento
- ✔ Entregar nóminas de asistencia
- ✔ Proveer de material necesario para los participantes
- ✔ Ingresar información de la actividad al Sistema Informático NeoSerra
- ✔ Recopilar evaluaciones de necesidades de formación

- ✔ Enviar calendario de capacitaciones periódicas a SERCOTEC para monitoreo y derivación de clientes
- ✔ Coordinar la logística de acciones de atracción de clientes: seminarios, capacitaciones, sesiones, conversatorios, ruedas de negocios, entre otros. Realizadas dentro y fuera del Centro.
- ✔ Aplicar encuestas de satisfacción de clientes y sistematizar resultados respectivos.
- ✔ Generar reportes de productividad e impacto económico, necesarios para el monitoreo de cada asesor y del Centro.
- ✔ Realizar informes técnicos de gestión del Centro.
- ✔ Resolver dudas generales del público a través del correo de contacto del Centro.
- ✔ Implementar y mantener procesos de prestación de servicios conforme a requerimientos operacionales de SERCOTEC
- ✔ Asegurar el cumplimiento de estándares, contribuir a la acreditación del Centro y mantener vigente dicha condición.
- ✔ Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice SERCOTEC y el Centro al que pertenece.
- ✔ Trabajar jornada completa para el Centro con dedicación exclusiva.

Requisitos formales del cargo:

- ✔ Poseer título otorgado por una entidad de educación superior con carrera de al menos 4 semestres en áreas de administración, gestión empresarial o afines.
- ✔ No requiere experiencia Laboral.
- ✔ Conocimientos y capacidades técnicas requeridas:
- ✔ Dominio y aplicación en Ofimática: Manejo de Manejo de G-Suite, Google, Word, Excel, Power Point y Correo Electrónico.
- ✔ Conocimiento general de Instrumentos y orgánica de las Instituciones de apoyo al emprendimiento: SERCOTEC, CORFO, FOSIS, etc.
- ✔ Dominio y aplicación en Redacción de documentos y reportería.

Reemplazo pre y post natal

Postulaciones con CV y certificados que acrediten estudios a reclutamiento@uach.cl

Plazo de postulación junio **27 de 2021**