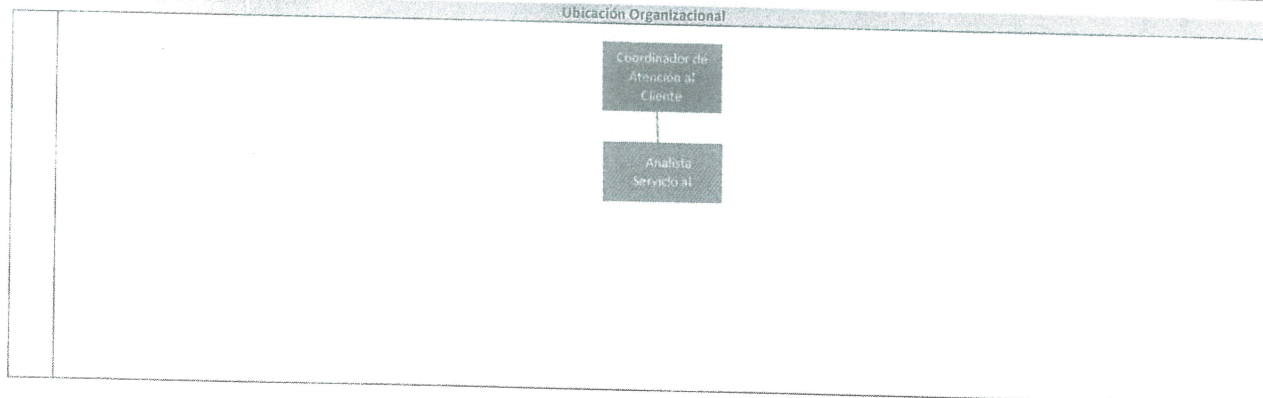




## Matriz de Puesto

Puesto	
Título del Puesto	Analista Servicio al Cliente
Dirección	Dirección General de Combustibles Zona Norte
Gerencia y Área	Atención a clientes
Puesto al que reporta	Coordinación Servicio al Cliente
Puestos que le reportan	N/A
Nivel de competencia	Nivel 2



**Objetivo del Puesto**

Brindar atención a nuestros clientes internos y externos ofreciendo soluciones, apoyo y orientación sobre nuestros productos y servicios a través de los diferentes canales de contacto, así como enlazar a nuestra operación con los diferentes procesos de corporativo. Retener a nuestros clientes ante situaciones de inconformidad y/o reportes manteniendo las políticas y procedimientos operacionales, siempre buscando la satisfacción con un servicio excepcional.

Funciones Estratégicas		Funciones		
		Entregable	Puesto al que entrega	Frecuencia de entrega
1	Brindar atención a nuestros clientes internos y externos a través de los diferentes canales de contacto (Teléfono, correo electrónico, redes sociales, Whatsapp, pagina web)	Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Eventual
2	Uso de estrategias para la retención de clientes que presenten reportes o inconformidades en su servicio, buscando su satisfacción.	Formato Incidencias	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Eventual
3	Solicitud de dispositivos (Físicos o virtuales), según las necesidades de cada cliente, dando seguimiento hasta su entrega.	Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Coord de Atención a Clientes	Diario
4	Atención, seguimiento y autorización de cargas manuales.	Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Coord de Atención a Clientes	Diario
5	Investigación de casos especiales, seguimiento para la aclaración de alguna situación de inconformidad de nuestros clientes.	Reporte Zoho y Formato de Incidencias	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Eventual
6	Validación de transferencias realizadas por nuestros clientes foráneos y autorización de carga a Estación de Servicios.	Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Gerente Jr y Coord de Atención a Clientes	Diario
7	Facilitar y gestionar las solicitudes de nuestros clientes a través de la comunicación intradepartamental.	Reporte Zoho (Programa de recopilación de datos)	Coord de Atención a Clientes	Diario
8	Gestión y aplicación de pago de monedero XIGA	Capturas de Zoho	Coord de Atención a Clientes	Mensual

Indicadores del Puesto						
	KPI	Entregable	Dato Duro	Tipo de Valor	Es mejor si	Ponderación
1	Lograr una calificación mínima del 85% en la encuesta de satisfacción realizada por nuestros clientes.	Reporte Zoho (Programa de recopilación de	85% de satisfacción a nivel individual	% Porcentaje	Aumenta	0
2	Seguimiento y cierre del 100% casos especiales que se asignen.	Reporte de incidencias	Seguimiento y cierre del 100% casos especiales	% Porcentaje	Aumenta	0
3	Cumplimiento del 100% de la estructura de una llamada	Reporte de incidencias	100% de cumplimiento de estructura de una llamada	% Porcentaje	Aumenta	0

\*La suma de los % de valor debe ser 100%

0

Relaciones del Puesto	
Puesto y Área	Finalidad
Encargados, Supervisores, Gerentes Jr de Operaciones	Apoyo en resolución de problemas e intercambio de información
Analistas y coordinadores de Crédito y cobranza	Gestión de facturas, vales, dispositivos, aplicación de pgos, etc.
Ejecutivos de Ventas de UN XIGA	Apoyo con clientes Xiga
Analista y Coordinadores de TI	Gestión de apoyo a clientes y encargados, búsqueda de videos, tarjetas bancarias, etc.
Analistas de Ingresos	Apoyo a estaciones con temas del ingreso
Puesto, Empresa o Dependencia	Finalidad
Estaciones afiliadas	Apoyo para cargas, para manejo de portal, etc

Plan de desarrollo		
Junior	Senior	Master
Parquetería básica MS Office	Inteligencia emocional	Capacidad autocrítica
Redacción y ortografía	Administración del conocimiento (Clientes y empresa)	Administración de conversaciones (avanzado)
Comunicación efectiva	Conocimiento de procesos internos	
Lenguaje positivo	Administración de conversaciones (básico)	
Conocimiento de productos		
Negociación		
Estrategias de retención de clientes		
Ventas		
Solución de problemas		
Trabajo en equipo		

Dependiendo el nivel de desarrollo del colaborador, se realiza evaluación para analizar si es candidato para una promoción o movilidad lateral.

Competencias Enserer	Nivel de dominio
Conciencia Organizacional	Nivel 2
Comunicación Eficaz	Nivel 2
Orientación al servicio	Nivel 2
Colaboración	Nivel 2
Innovación y creatividad	Nivel 2

**Condiciones de Riesgo de Trabajo**  
 Al candidato y/o colaboradores que están expuestos los riesgos laborales con el ejercicio de sus funciones del trabajo.

Otros:

Escolaridad	Marcar X	Observaciones
Primaria		
Secundaria		
Bachillerato		
Carrera Técnica / Comercial		
Universidad	x	Psicología, Comunicación, Relaciones I
Posgrado		
Posgrado		

#### Perfil del Puesto

Requiere Viajar	Frecuencia
No	

Idiomas			
Inglés (Nivel Bajo, Medio, Alto)	Lecto	Medio	Escrito
	Medio	Hablado	Medio

Conocimientos y habilidades (Cursos, certificaciones, diplomados)	
Curso de manejo de estrés	Indispensable/Deseado
Curso de comunicación asertiva	Indispensable
Curso de Redacción y ortografía	Deseado
Curso de inglés	Deseado

Experiencia	
Experiencia	Tiempo de experiencia
Puesto similar	1 años

Equipo y Herramientas	Condiciones de Trabajo
Equipo de cómputo fijo o laptop	Horario de lunes a viernes / Entrada: 8:30am Salida: 17:30pm con disponibilidad de horario de acuerdo a las necesidades del proyecto/área
Teléfono celular	Tiempo de Comida 30 minutos dentro de la jornada laboral
	Operativos: Horario de lunes a domingo (Un día de descanso)
	Turno 2: Entrada: 6:00 am Salida: 2:00 pm - Descansos 30 minutos opcional 2 lapsos de 15min
	Turno 3: Entrada: 2:00 pm Salida: 10:00 pm - Descanso 60 minutos en 2 lapsos de 30 minutos cada uno
	Nocturno: Entrada 10:00 pm Salida 6:00 am - Descanso 90 minutos en dos lapsos de 45 minutos

Enterado	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nadia L. L. L. L.			
Colaborador	Desarrollo Organizacional	Gerente Atención a Clientes y Otros Productos	Director General de Combustibles Zona Norte

El formato DO-F00 Matriz de Puesto atiende las formalidades que establece la NOM035 para evitar factores de riesgo psicosociales en el centro de trabajo.