

POSICION – REPRESENTANTE SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del cargo	Departamento
Representante Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jornada Laboral	Fecha de inicio
<input type="checkbox"/> Temporalmente <input checked="" type="checkbox"/> Tiempo Completo <input type="checkbox"/> Medio Tiempo	Inmediata

Horario:

Flexibilidad de horarios de la siguiente manera: 08:30 am – 06:00 pm Hora (EST) de lunes a viernes.

Nota: El horario establecido para la realización de las tareas asignadas está sujeto a cambios según las necesidades del proyecto. Dado que el proyecto se encuentra actualmente en fase de desarrollo, podrían surgir ajustes en los plazos o requerimientos, lo que implicará modificaciones en el horario de trabajo. Nos comprometemos a notificar cualquier cambio con la mayor antelación posible, para asegurar una adecuada coordinación.

Beneficios:

- **Vacaciones Anuales:** Vacaciones Anuales: A partir del primer año de colaboración en la empresa, el contratista tendrá derecho a 5 días laborales de vacaciones pagadas al año y 10 días hábiles a partir del segundo año.
- **Días festivos:** Los días feriados son intercalados y manejados anualmente en la empresa de EE.UU.

Rango Salarial: Entre USD\$500 & USD\$ 700.00 mensual

Descripción

El Representante de Servicio al Cliente será responsable de gestionar consultas y reclamaciones de los clientes de Turo, procesar compras de artículos y manejar reclamaciones a través de diversos canales de comunicación.

Deberes y responsabilidades esenciales

Las funciones esenciales incluyen, entre otras, las siguientes

- Gestionar el cobro de peajes y multas de tránsito en la plataforma.
- Comunicarse de manera efectiva con los clientes a través de diversos canales (email, teléfono, textos etc.) asegurando una experiencia positiva.
- Procesar pagos relacionados con multas de tránsito y otros cargos.
- Proveer asistencia técnica y de soporte en la plataforma Turo (Turo Support).
- Realizar compras necesarias de artículos y suministros según las necesidades del servicio.
- Preparar y mantener reportes detallados sobre el estado y condiciones de los vehículos.
- Coordinar y gestionar llamadas con los departamentos de vehículos motorizados (DMV) para trámites y consultas.

- Ofrecer un servicio al cliente de alta calidad, respondiendo a consultas y resolviendo problemas de manera eficiente.
- Mantener una actitud positiva, empática y profesional en todas las interacciones con los clientes, representando la imagen de la empresa.
- Proactividad en la resolución de las situaciones que se presenten con los clientes y con los representantes de la plataforma.
- Seguimiento adecuado y constante en los temas por resolver.

Cualificaciones mínimas (conocimientos, aptitudes y capacidades)

- Nivel avanzado de inglés (oral y escrito).
- Diploma en Administración (preferiblemente dos años de estudios universitarios o experiencia laboral equivalente).
- Dos años de experiencia relacionada o cursos relevantes.
- Habilidades sólidas de contacto telefónico, escucha activa, orientación al cliente y capacidad de adaptación a diferentes tipos de clientes.
- Capacidad para realizar varias tareas de manera simultánea, priorizar actividades y gestionar el tiempo eficientemente.
- Conocimientos avanzados de Microsoft Excel, Word y Outlook.
- Comprensión básica de procedimientos contables.
- Habilidades de comunicación interpersonal y escrita en inglés y español, incluyendo vocabulario empresarial, para representar eficazmente al ejecutivo y a la empresa ante terceros.
- Buenas habilidades de presentación.