

I. DESCRIPCIÓN DE PUESTO.

Nombre del Puesto: AUXILIAR DE RECEPCIÓN

II. PERFIL DEL PUESTO. (Deseable)

ESTADO CIVIL: Indistinto

NIVEL DE ESCOLARIDAD: Preparatoria o carrera trunca en relaciones humanas

EDAD: 20 años en adelante

HABILIDADES SUGERIDAS AL PUESTO:

Manejo de programas de computación

Proporcionar calidad en el servicio

Relaciones humanas

Buena presentación física

EXPERIENCIA: 1 años en puesto similar.

Experiencia en servicio a cliente

Organización y limpieza en su área de trabajo.

III. RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO: Coordinador de relaciones públicas.

QUIENES DEPENDEN DE SU PUESTO: N/A

AUTORIDAD PARA: Para impedir el ingreso a CEDIPOL a personal que no sea usuario o que tenga motivo de visita a las instalaciones.

IV. FUNCIONES GENERALES QUE REALIZA:

1. Recibir llamadas telefónicas y turnarlas a su destino
2. Recibir recados y hacerlos llegar al destinatario
3. Recibir a usuarios, visitantes, proveedores a las instalaciones de CEDIPOL dando la bienvenida a las instalaciones
4. Proporcionar atención de calidad a los usuarios respecto de los servicios que ofrece CEDIPOL
5. Proporcionar apoyo solicitado por el personal de relaciones públicas y compras
6. Realizar todas las actividades solicitadas por el jefe inmediato relacionadas con el puesto.
7. Recepción de facturas de proveedores y revisión de datos fiscales para entrega de contrarecibo

FUNCIONES ESPECÍFICAS: (explicación de las generales)

1. Dar la bienvenida a CEDIPOL con una sonrisa
2. Registrar las altas de los nuevos usuarios de CEDIPOL, solicitando sus datos y su huella
3. Registrar los ingresos de todo el personal que es parte de CEDIPOL
4. Registrar a los usuarios ya sea con huella o en formato de ingreso
5. Registrar a visitantes, clientes y proveedores de CEDIPOL
6. Proporcionar información relacionada a los servicios y horarios de atención que brinda CEDIPOL a sus usuarios y visitantes.
7. Recibir las inconformidades de usuarios en relación al servicio y turnarlas a recursos humanos para su tramite
8. Realizar cobros en el punto de venta de los ingresos de CEDIPOL
9. Proporcionar a los visitantes la pulsera de visita y realizar su cobro
10. Llevar registros del número de personas que ingresan a CEDIPOL
11. Brindar en todo momento al usuario, visitas y quien ingrese a CEDIPOL una atención con calidad

12. Asegurarse que la entrada a las instalaciones este siempre limpia y en orden
13. Solicitar al personal que está armado que deposite su arma en el local de armería
14. Impedir el ingreso de alimentos y bebidas a las instalaciones de CEDIPOL
15. Dar indicaciones al usuario de nuevo ingreso de los reglamento de CEDIPOL
16. Atender a los medios de comunicación cuando asistan a las instalaciones de CEDIPOL
17. Dar aviso de situaciones anormales a la Coordinación de relaciones públicas o a la Coordinación Administrativa.

V. RESPONSABILIDADES EN EL PUESTO:

Es el área encargada de dar la bienvenida o restringir la entrada a todo el personal que quiere ingresar a CEDIPOL además de proporcionar información precisa a los usuarios sobre las instalaciones y horarios del club, ofrecer los servicios relacionados, con la llegada y salida de los clientes. Controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los beneficiarios dentro de las instalaciones.

VI. EQUIPO NECESARIO DE APOYO PARA SU DESEMPEÑO:

1. Equipo de cómputo
2. Mobiliario de oficina
3. Punto de venta bancario

COPIA NO CONTROLADA