

Coordinador de Servicio al Cliente - Lawrence

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

Título del trabajo: Coordinador de Servicio al Cliente (32hrs)

Depende de: Gerente de Servicio al Cliente

Resumen del puesto:

El Coordinador de Servicio al Cliente asiste al Gerente de Servicio al Cliente en las operaciones de servicio al cliente del día a día. El Coordinador de Servicio al Cliente implementa y mantiene las políticas y procedimientos del Centro de Cuidado del Embarazo (PCC), sirve como el principal consejero/defensor del cliente, registra el cuidado continuo de todos los clientes, y asiste a los voluntarios.

Calificaciones:

El Coordinador de Servicios al Cliente debe poseer fuertes habilidades interpersonales y de organización para asesorar a los clientes, programar citas y ayudar al Gerente de Servicios al Cliente en otras actividades del centro. El Coordinador de Servicio al Cliente también debe tener habilidades de computación/ingreso de datos y la capacidad de realizar múltiples tareas. El candidato debe dominar el español y el inglés. El Coordinador de Servicio al Cliente debe ser activo en su iglesia local, estar de acuerdo con la Declaración de Fe del PCC, el Código de Conducta Cristiana y la Declaración sobre el Matrimonio, el Género y la Sexualidad y apoyar plenamente la filosofía del ministerio y los principios rectores.

Responsabilidades/Tareas/Asignaciones clave:

En la administración:

- Asegurar la documentación precisa de todas las llamadas, visitas y servicios de los clientes.
- Garantizar que se cumplan todas las políticas y procedimientos relativos a las actividades basadas en los clientes.
- Introducir y mantener datos precisos de los clientes según las indicaciones del Director de Servicio al Cliente.
- Mantener un inventario preciso y la distribución de toda la literatura y los recursos aprobados para los clientes.
- Supervisar la apertura y el cierre del centro en ausencia del Director de Servicio al Cliente.
- Asistir a reuniones, conferencias y seminarios según las indicaciones del Director de Servicio al Cliente. En Servicios al Cliente:
- Servir como el principal consejero de pares según lo solicitado por el Gerente de Servicio al Cliente.
- Recibir a los clientes, programar citas, responder al teléfono y proporcionar asesoramiento telefónico. (Se proporcionará formación telefónica).
- Ayudar a los voluntarios en sus funciones proporcionando formación y entrenamiento según sea necesario.
- Ayudar en todos los aspectos de los servicios del PCC que se prestan a los clientes, incluyendo: registro de las visitas de los clientes, inventario de los servicios materiales, reposición de los suministros y otros trámites de la oficina.

Para más información contactar con Enilda Lamar 978-686-5124 / 978-914-0036 / enilda.lamar@pccnortheast.org