

Descripción del puesto de trabajo

| | | | |
|---------------------------|--|---|------------------------|
| Puesto de trabajo: | Gestor de cuentas de clientes (CAM) | Nombre: | |
| Grupo: | Servicios de cuentas de clientes | Informa a: | Country Manager |
| Lugar: | EMEA | Referencia exclusiva Fecha de emisión Emisión nº | |

Objetivos del puesto: (resumen de dos frases)

- Dar soporte de forma proactiva a las cuentas de clientes existente para asegurar que se ofrecen todos los servicios y beneficios continuos de valor añadido de manera eficaz y así superar las expectativas de dicho cliente.
- Identificar posibles oportunidades empresariales adicionales y gestión de los beneficios derivados de un Software Assurance en nombre del cliente.

Responsabilidades y tareas principales:

ACTIVIDADES PREVIAS A LA VENTA

- Dar de alta a clientes y productos nuevos o actualizar los ya existentes.
- Ofrecer a los clientes servicios intensivos de asesoría, consulta y elaboración de presupuestos (precios, descuentos, acuerdos, productos, facturación, contratos, etc.)

GESTIÓN DE CONSULTAS

- Trabajar diariamente en todas las consultas realizadas por los clientes asignados
- Proveer de información y actualizaciones a clientes y/o comerciales de ventas siempre respetando el marco de servicios y plazos acordados con los mismos bajo contrato.
- Interactuar con otros departamentos (Adquisiciones, Licencias, Servicios electrónicos, Finanzas, Ventas) para resolver los problemas de los clientes
- Hacerse cargo de las incidencias detectadas en ventas y realiza el seguimiento de todo el proceso para resolver la misma.
- Responder al teléfono en un tiempo límite establecido y de un modo educado, profesional y oportuno

GESTIÓN DE CUENTAS

- Supervisar las cuentas claves asignadas como experto en la materia, ofreciendo soporte y servicio proactivos en lo que respecta a todas las solicitudes específicas y habituales de los clientes
- Aportar informes y evaluaciones estadísticas frecuentes y ofrecer actualizaciones a clientes, homólogos de ventas y a la dirección
- Analizar toda la actividad de las cuentas para tomar las medidas oportunas, con el fin de aumentar la efectividad y asegurar que todos los acuerdos de servicios se cumplen o se superan de forma consecuyente.
- Ofrecer información y comentarios a las revisiones de cuentas de clientes mediante el análisis y la interpretación de datos, controlar y generar informes sobre la evolución de las incidencias detectadas y trabaja estrechamente con el homólogo de ventas para desarrollar de forma conjunta las cuentas asignadas
- Organizar de forma habitual y proactiva llamadas con clientes (conferencias) para comprobar la satisfacción del mismo y establecer medidas para mantener y mejorar la excelencia de los servicios
- Aplicar medidas de control de calidad para reducir la cantidad de quejas de clientes y pérdidas de beneficios de la empresa

ADICIONALMENTE

- Mantener informada a la dirección en lo que respecta a los desafíos más importantes
- Ofrece soporte de respaldo a los Servicios de cuentas de clientes de EMEA durante periodos de vacaciones y ausencias si procede.
- Asistir a la formación ofrecida sobre sistemas, proveedores o departamentos, entre otros, con el fin de mantener sus conocimientos al día.

| | |
|---|--|
| Requisitos necesarios: | Experiencia necesaria: <ul style="list-style-type: none"> • Excelentes aptitudes estratégicas, comunicativas e interpersonales, tanto con el personal interno como con los clientes externos • Grandes habilidades para dar orientación y establecer relaciones con clientes. • Capacidad para ofrecer servicios a los clientes con calidad, puntualidad y profesionalidad, e instruir a los miembros del equipo con el fin de alcanzar una excelencia homogénea • Capacidad para preparar a los miembros del equipo para que desarrollen su labor con minuciosidad y un alto nivel de precisión • Autoexigencia e ingeniosidad probadas, dotes organizativas, capacidad para establecer prioridades y trabajar en entornos multitarea • Capacidad para mostrar iniciativa y funcionar de forma proactiva • Sobresalir en comunicación verbal y escrita eficaz y positiva (normas de conducta ejemplares al teléfono) • Conocimientos informáticos excelentes, tales como productos Microsoft Office y conocimientos de sistemas operativos básicos • Amplios conocimientos sobre diversos productos de software y acuerdos de licencias globales • Capacidad para trabajar correctamente bajo presión • Flexibilidad con el horario de trabajo/agenda • Un alto nivel de inglés es indispensable |
| Datos sobre formación mínima requerida | Datos sobre formación específica necesaria |