

## Publicación de posición

**Posición:** Servicio al Cliente – Papel Fino  
**Reporta a:** Gerente de Servicio al Cliente

**Ubicación:** Kent  
**FLSA:** No-Exento

### Resumen:

Contribuir a la efectividad operacional de la División de **Kent, WA** al proveer servicio al cliente excepcional, a través de: procesamiento oportuno y preciso de órdenes de clientes, y contestar consultas y resolver problemas relacionados a ordenes de los clientes; **además de construir vínculos y relaciones con los clientes, en especial en la comunidad de impresiones.** Proveer soporte administrativo para Gerentes de Cuenta asignados en un entorno basado en equipos, en alineamiento con la cultura y metas departamentales y de compañía de *WCP Solutions*. Antecedente en ventas de papel de impresión o en la industria de impresión es requerida.

### Funciones Esenciales:

- Aceptar y procesar órdenes mediante teléfono, fax, correo electrónico, en línea, o presenciales a la vez de proveer servicio al cliente excepcional para cumplir con objetivos de soporte de ventas.
- Incrementar ingresos de ventas y penetración de cuenta al ofrecer productos “adicionales”; telemarketing para seleccionar clientes que lleven a cumplir metas financieras.
- Proveer presupuestos para artículos de inventario; trabajar con comercialización y ventas para facilitar presupuestos de productos fuera del inventario.
- Asistir a clientes con sus problemas, tiempos de entrega, ordenes perdidas, devoluciones, ajustes de precio, etc.; contestar consultas del cliente acerca de productos (por ejemplo disponibilidad, idoneidad, sustituciones, sustentabilidad, tamaños, etc.) para proveer excelente cuidado del cliente.
- Dar seguimiento a órdenes pendientes y futuras para clientes y Gerentes de Cuenta para asistir en la adecuada y oportuna recepción de producto por parte del cliente.
- Comunicar información relacionada al cliente, oportunidades, y problemas a los Gerentes de Cuenta y al Gerente de Ventas para facilitar el flujo de información.

### Otras Funciones:

- Preparar guías específicas para clientes bajo petición.
- Procesar reclamaciones del cliente.
- Crear y/o actualizar carritos de compra para clientes.
- Preparar formularios de incremento/decremento de inventario y transmitir información al equipo de mercadeo.
- Ejecutar otras funciones según necesario.

### Cualificaciones:

- **Deseable dos años de experiencia en servicio al cliente en la Industria de la Impresión.**
- Preferible licenciatura o nivel de educación equivalente en el área de Negocios, Ventas/Mercadeo, Comunicación o campo aledaño.
- Proficiente en *Microsoft Windows* y versiones actuales de *MS Office*.

### Conocimiento, Habilidades y Aptitudes:

- Fuerte conocimiento matemático y la habilidad de aplicarlo.
- Entendimiento general de papeles de impresión y productos de papel.
- El más alto nivel de profesionalismo, con la habilidad de mantener confidencialidad.
- Habilidad efectiva de comunicación verbal y escrita. Habilidad de comunicarse con todos los niveles de la organización y trabajar bien dentro de un ambiente de equipo en soporte de objetivos empresariales.
- Orientado al servicio al cliente, con la aptitud de trabajar bien bajo presión.
- Orientado al detalle, bien organizado, con habilidad de priorizar, coordinar, y simultáneamente mantener múltiples proyectos.
- Accesible, flexible, y adaptable al cambio.

### Condiciones de Trabajo:

- Entorno de trabajo profesional.
- Habilidad de sentarse o estar parado por periodos extendidos de tiempo, regularmente levantar 10-20 lbs.
- Uso frecuente de equipo básico de oficina (computadora, copiadora, fax, engrapadora, perforadora, cortadora de papel, etc.).

- Contacto amplio con clientes mediante teléfono y correo electrónico.
- Horas extra ocasionalmente requeridas.