



PERFIL DE CARGO
ASESOR DE ATENCIÓN PRIMERA LÍNEA

PROGRAMA CENTROS DE NEGOCIOS SERCOTEC

Programa Centros de Negocios SERCOTEC
Perfil de Cargo

NOMBRE DEL CARGO	:	Asistente Ejecutivo(a)
NOMBRE DEL CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	:	Director(a) de Centro
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	:	No aplica

1.1. OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO

Gestionar las acciones de atracción de clientes del centro, capacitaciones, seminarios, sesiones, conversatorios y efectuar el ingreso y primera línea de atención de los clientes, monitorear sus procesos y resultados, con el fin de apoyar la mejora continua del servicio.

1.2. FUNCIONES DEL CARGO

Funciones Transversales

Implementar y mantener procesos de prestación de servicios conforme a requerimientos operacionales de SERCOTEC

Asegurar el cumplimiento de estándares, contribuir a la acreditación del Centro y mantener vigente dicha condición.

Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice SERCOTEC y el Centro al que pertenece.

Trabajar jornada completa para el Centro con dedicación exclusiva

Funciones Propias del Cargo

Gestionar acciones para fortalecer la atracción de clientes tales como seminarios, capacitaciones, sesiones, conversatorios, ruedas de negocios, entre otros.

Gestionar la primera línea de atención de los clientes Recibir a potenciales clientes del Centro, escuchando e indagando respecto a sus necesidades y requerimientos.

Registrar los datos de contacto del potencial cliente, tipificar la consulta y analizar de manera genérica el requerimiento de éste.

Contextualizar a los potenciales clientes respecto a las funciones del Centro y el aporte que éste puede entregar.

Orientar al potencial cliente del Centro, entregando la información solicitada y derivándolo a los canales respectivos, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos identificados.

Entregar información al potencial cliente respecto a los instrumentos de apoyo público/privado existentes en el territorio, acorde a sus necesidades.



PERFIL DE CARGO ASESOR DE ATENCIÓN PRIMERA LÍNEA

PROGRAMA CENTROS DE NEGOCIOS SERCOTEC

Gestionar los clientes captados en el Centro, realizando las siguientes acciones:

- a) Clasificar y segmentar a los nuevos clientes en función de su estado actual.
- b) Ingresar información del nuevo cliente al sistema de gestión respectivo.
- c) Realizar derivación a los servicios de asesoría del Centro, según segmento del cliente y disponibilidad de los asesores.
- d) Crear carpeta de cliente y archivar formularios originales de éste, para su posterior entrega al asesor respectivo.

Apoyar el proceso de seguimiento de los clientes del Centro, realizando las siguientes acciones:

- a) Identificar clientes activos e inactivos del Centro.
- b) Preparar nómina de clientes sujetos a seguimiento por asesor (activos e inactivos), indicándole la fecha de última sesión efectuada con cada uno de ellos.

Apoyar a asesores en la citación de clientes a actividades de asesoría especializada.

Apoyar el desarrollo de capacitaciones, talleres, seminarios y/o charlas del Centro, realizando las siguientes actividades:

- a) Gestionar la programación y realizar convocatorias respectivas
- b) Ingresar participantes según criterio de segmento
- c) Entregar nóminas de asistencia
- d) Proveer de material necesario para los participantes
- e) Ingresar información de la actividad al Sistema Informático NeoSerra
- f) Recopilar evaluaciones de necesidades de formación
- g) Enviar calendario de capacitaciones periódicas a SERCOTEC para monitoreo y derivación de clientes

Coordinar la logística de acciones de atracción de clientes: seminarios, capacitaciones, sesiones, conversatorios, ruedas de negocios, entre otros. Realizadas dentro y fuera del Centro.

Aplicar encuestas de satisfacción de clientes y sistematizar resultados respectivos.

Generar reportes de productividad e impacto económico, necesarios para el monitoreo de cada asesor y del Centro.

Realizar informes técnicos de gestión del Centro.

Resolver dudas generales del público a través del correo de contacto del Centro.

1.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CARGO

ESTUDIOS/ FORMACIÓN REQUERIDA	:	Título/Grado Académico Requerido	Poseer título otorgado por una entidad de educación superior con carrera de al menos 4 semestres en áreas de administración, gestión empresarial o afines.
	:	Estudios Complementarios (Cursos, Diplomados, Certificaciones)	No existen estudios complementarios requeridos



PERFIL DE CARGO ASESOR DE ATENCIÓN PRIMERA LÍNEA

PROGRAMA CENTROS DE NEGOCIOS SERCOTEC

	Conocimientos y Capacidades Técnicas Requeridas	NIVEL BÁSICO (Conocimiento general)	NIVEL MEDIO (Dominio y aplicación)	NIVEL AVANZADO (Referente de consulta)
	Requeridos			
	Ofimática: Manejo de Word, Excel, Power Point y Correo Electrónico.		X	
	Instrumentos y orgánica de las Instituciones de apoyo al emprendimiento: SERCOTEC, CORFO, FOSIS, etc.	X		
	Redacción de documentos y reportería.		X	
	Deseables			
	Formalización de negocios: (Procedimientos y requisitos necesarios, tipos de empresa, constitución de personalidades jurídicas, etc.).	X		
	Gestión de permisos asociados a la formalización de negocios: Patentes comerciales, permisos SEREMI, permisos municipales, entre otros.	X		
	Modelamiento y planificación de negocios: Aplicación de modelos como CANVAS, LEAN Start up, entre otros.	X		
	Herramientas de análisis de negocios: FODA, PESTEL (Análisis Político, económico, social, tecnológico, ecológico y Legal), Porter, entre otros.	X		
	Gestión por Procesos.	X		
	Habilidades de relatoría y Presentaciones efectivas: (Ej: Método Power Pitch).	X		
	Metodologías de Aprendizaje de Adultos.	X		
EXPERIENCIA LABORAL	Años	Ámbitos de Desempeño		
	Mínimo: NO TIENE UN MÍNIMO Deseable: 2 años de experiencia laboral	Mínimo: SIN MÍNIMO Deseable: a) Experiencia en atención de público. b) Experiencia en el área de administración, gestión empresarial u otra afín. c) Experiencia en instituciones de fomento productivo (organismos públicos o privados de apoyo a emprendimiento y desarrollo de empresas). d) Experiencia en gestión de actividades de capacitación.		

1.4 COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL CARGO

NOMBRE COMPETENCIA	NIVEL ESPERADO	CONDUCTAS DEL NIVEL
1. Comunicación Efectiva	2	<ul style="list-style-type: none"> Refleja elementos centrales del mensaje de su interlocutor, demostrando una escucha activa. Transmite mensajes utilizando expresiones precisas y exentas de ambigüedades. Adapta su vocabulario y estilo de comunicación según las características de su interlocutor(a).



PERFIL DE CARGO
ASESOR DE ATENCIÓN PRIMERA LÍNEA

PROGRAMA CENTROS DE NEGOCIOS SERCOTEC

2. Orientación al Cliente	2	<ul style="list-style-type: none">● Indaga respecto del contexto en que se desarrolla el requerimiento del cliente.● Realiza preguntas clave al cliente para ayudarlo a formular su propia solución al requerimiento.● Transmite seguridad al cliente respecto a la calidad de la atención que se está brindando.
3. Planificación y Organización	2	<ul style="list-style-type: none">● Establece planes de trabajo identificando plazos, tareas y responsables asociados.● Prioriza sus actividades en función de los objetivos asignados.● Monitorea planes de trabajo para asegurar su cumplimiento.
4. Aprendizaje Continuo e Innovación	2	<ul style="list-style-type: none">● Genera nexos con actores e instituciones especializadas para disponer de información y conocimientos actualizados.● Sistematiza sus conocimientos y experiencias en pos de facilitar el aprendizaje de otros.● Promueve la innovación y el aprendizaje continuo en otros.