

Pilot responsable del servicio de atención al cliente I y II
FLYING
Descripción del puesto

Puesto	Responsable del servicio de atención al cliente I y II	Reporta a	Gerente general del centro de viajes
Departamento	Operaciones	Clasificación FLSA	No exento
Ubicación	Centro de viajes	Ultima revisión	26 de julio de 2019

Resumen	El propósito de este trabajo es liderar un turno de miembros del equipo en un centro de viajes, así como llevar a cabo todos los requisitos de posición para los miembros del equipo.
Funciones esenciales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesar transacciones de efectivo, crédito y débito 2. Garantizar que se brinde un servicio de calidad a cada cliente 3. Supervisar y entrenar a los miembros del equipo de turno; ofrecer orientación y asumir la responsabilidad por el trabajo de los miembros del equipo 4. Manejar actividades no rutinarias, como quejas de clientes, derrames de combustible, preocupaciones de seguridad, etc. 5. Utilizar métodos de venta sugerentes para promocionar y vender productos 6. Garantizar que se brinde un servicio de calidad a cada cliente 7. Contribuir con el mantenimiento y limpieza del área de trabajo 8. Proporcionar disciplina inicial con la aprobación del gerente general 9. Completar documentación al final del día 10. Comunicar cualquier problema al gerente general 11. Ayudar al gerente general en áreas tales como contratación, disciplina, consejería de desempeño y despido 12. Realizar otras funciones de los miembros del equipo (por ejemplo, cajero, mantenimiento, preparación de delicatessen, abastecimiento, limpieza) 13. Garantizar niveles adecuados de stock de productos para satisfacer las necesidades de los clientes, la seguridad alimentaria y las expectativas de margen bruto 14. Mostrar comportamientos que respalden el propósito común de la compañía; garantizar que los clientes y los miembros del equipo reciban apoyo al más alto nivel 15. Garantizar que todas las actividades cumplan con las normas, reglamentos, políticas y procedimientos 16. Completar otras tareas asignadas
Calificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma de escuela secundaria o certificado equivalente requerido • Preferentemente, poseer experiencia mínima de un año en un puesto similar; una licenciatura puede sustituirse por la experiencia de supervisión • Se requiere certificación ServSafe
Conocimiento especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para completar cálculos y cálculos matemáticos empresariales básicos
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Posee habilidades de resolución de conflictos y resolución de problemas • Demuestra excelentes habilidades de gestión de tiempo y tareas • Sólida perspicacia minorista centrada en ventas y ganancias

Iniciales del miembro del equipo _____

