



## Miembro del equipo del servicio de atención al cliente

### Descripción del puesto

<b>Puesto</b>	Miembro del equipo del servicio de atención al cliente	<b>Reporta a</b>	Gerente general del centro de viajes
<b>Departamento</b>	Operaciones	<b>Clasificación FLSA</b>	No exento
<b>Ubicación</b>	Centro de viajes	<b>Ultima revisión</b>	16 de julio de 2019

<b>Resumen</b>	El propósito de este trabajo es procesar transacciones de mercadería y combustible.
<b>Funciones esenciales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesar transacciones de efectivo, crédito y débito</li> <li>2. Garantizar que se brinde un servicio de calidad a cada cliente</li> <li>3. Completar informes de fin de turno y procedimientos de cierre</li> <li>4. Seguir las pautas locales y de la compañía con respecto a la venta de cualquier artículo restringido (es decir, alcohol, tabaco)</li> <li>5. Mantener un área de trabajo organizada y limpia</li> <li>6. Utilizar los métodos de venta sugeridos para promocionar y vender productos</li> <li>7. Manejar las quejas y los problemas de los clientes siguiendo los procesos y pautas de la compañía; resolver conflictos de miembros del equipo; y comunicar problemas a la gerencia</li> <li>8. Realizar transacciones ocasionales de Western Union, reembolsos de clientes y transacciones más complejas cuando los gerentes no estén disponibles</li> <li>9. Ayudar con otras funciones del centro de viajes, tales como mantener delicatessen, limpiar duchas y baños, aprovisionamiento, preparar café, etc.</li> <li>10. 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</li> <li>11. Garantizar que todas las actividades cumplan con las normas, reglamentos, políticas y procedimientos</li> <li>12. Completar otras tareas asignadas</li> </ol>
<b>Calificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preferentemente, poseer diploma de escuela secundaria o certificación equivalente</li> </ul>
<b>Conocimiento especializado</b>	Ninguno

Miembro del equipo del servicio de atención al cliente

<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exhibir un alto grado de atención al huésped y habilidades de ventas</li> <li>• Sólidas habilidades de comunicación verbal</li> <li>• Flexibilidad; capacidad de adaptar el estilo de trabajo personal a las circunstancias situacionales</li> <li>• Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno dinámico y acelerado</li> <li>• Realizar cómputos y cálculos matemáticos minoristas básicos</li> </ul>
---------------------	---

*Iniciales del miembro del equipo \_\_\_\_\_*

<b>Competencias, etc.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para resolver quejas y problemas de clientes y empleados</li> <li>• Capacidad para trabajar eficazmente en un entorno diverso</li> <li>• Poseer suficiente agudeza visual para verificar la identificación y procesar todos los métodos de pago</li> </ul>
<b>Viaje</b>	Se requiere viajar menos del 5 %
<b>Requisitos físicos y condiciones de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar de pie y moverse en un espacio reducido durante el turno asignado</li> <li>• Levantar hasta 30 libras</li> <li>• Trabajar alrededor de equipos de alta y baja temperatura (es decir, hornos, congeladores)</li> <li>• Exposición a gasolina, diésel, propano y vapores químicos de limpieza</li> <li>• Agacharse, inclinarse, torcerse y estirarse</li> <li>• Riesgos de resbalones, tropiezos y caídas</li> </ul>



Esta descripción del trabajo indica las funciones esenciales de la clasificación y, en términos generales, el tipo y nivel de trabajo realizado, así como las responsabilidades típicas de los miembros del equipo en esta clasificación. Las tareas descritas no deben interpretarse como exhaustivas para algún miembro del equipo específico. La gerencia de Pilot Travel Centers LLC (en adelante, "PFJ") se reserva el derecho de agregar, modificar, cambiar o rescindir las asignaciones de trabajo de diferentes posiciones y hacer ajustes razonables para que los miembros del equipo calificados puedan realizar las funciones esenciales del trabajo. Nada en esta descripción del puesto cambia la relación laboral a voluntad existente entre PFJ y los miembros de su equipo.

PFJ es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades. PFJ cumple con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), enmendada por la Ley de Enmiendas de ADA (ADA Amendments Act, ADAAA), y todas las leyes estatales o locales aplicables. De acuerdo con esos requisitos, PFJ se adaptará razonablemente a las limitaciones físicas o mentales conocidas de las personas por lo demás calificadas si dicha adaptación le permitiera a la persona realizar las funciones esenciales del trabajo, a menos que hacerlo creara una dificultad excesiva o una amenaza directa para la salud o seguridad de la persona u otros. PFJ alienta a los miembros del equipo de PFJ actuales y futuros a analizar posibles adaptaciones con PFJ. Las firmas a continuación indican la recepción y revisión de

**Miembro del equipo del servicio de atención al cliente**

esta descripción del trabajo por parte del miembro del equipo asignado al trabajo y del supervisor inmediato de dicho miembro del equipo.

---

Nombre del miembro del equipo

---

Nombre del supervisor

---

Firma del miembro del equipo

---

Firma del supervisor

---

Fecha

---

Fecha

---

**Miembro del equipo del servicio de atención al cliente**