

I. Descripción del Concurso

Cargo	EAT BACKOFFICE SERVICIO AL CLIENTE	
Area	Servicio al Cliente	
Gerencia	Gerencia de Operaciones	
Vigencia Cargo	Contrato indefinido	
Vacantes	14	Jornada 25 hrs 5x2 de lunes a domingo
Fecha máxima postulación	Lunes 03 de junio del 2019	
Tipo Concurso	Interno	

II. Requisitos del Concurso

Antigüedad en la empresa	1 año de antigüedad como ejecutivo o similar.
Formación	Educación Media Completa - Técnica-Profesional.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y Servicios de BancoEstado - Procedimientos internos de BEC24H - Manejo de PC y Herramientas (Típeo, correcto uso de Mouse, correcto uso de teclado) - Dicción, Fluidez Verbal, Modulación, Vocabulario, Lenguaje, Ortografía y Redacción - Formalidad y Amabilidad en el diálogo - Ofimática intermedio
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta intachable (asistencia, responsabilidad, comportamiento) - Metricas de productividad

III. Objetivo General del Cargo

El cargo es responsable de	<p>Gestionar en forma directa con clientes internos y externos, reportes y solicitudes que no sean solucionados por Ejecutivos de Atención a Clientes como primera línea.</p> <p>Funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar exportaciones de requerimientos y hacer las gestiones correspondientes según corresponda a lo establecido por el área. - Gestionar requerimientos de los clientes tanto internos como externos, manejando y cumpliendo con los distintos SLA establecidos. - Ejecuta tarea con los estándares de calidad, analizando los distintos procesos y levantando alertas según corresponda. - Apoyo como ejecutivo servicio al cliente en casos requeridos por la operación.
----------------------------	---

IV. Competencias Requeridas

Nivel de Dominio por Competencia:	Básico	Intermedio	Avanzado	Experto
- Orientación al cliente			x	
- Visión estratégica del negocio		x		
- Trabajo en equipo		x		
- Adaptabilidad y flexibilidad	x			
- Gestión del conocimiento		x		
- Tolerancia a la Frustración		x		

Invitamos a participar del proceso a quienes cumplan con los requisitos del cargo y estén motivados por asumir un nuevo desafío en nuestra empresa.

Para ello, los postulantes deben hacer llegar su **Curriculum Vitae actualizado**, a la unidad de Reclutamiento y Selección ubicada en el Centro de Formación BEC24H, oficina 4 con Alfredo Sanchez o Gigliola Castillo: también pueden postular en la casilla seleccionccl

Etapas del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de postulación - Revisión de antecedentes - Evaluación psicolaboral - Realización de Ranking - Apelación al Ranking
--------------------	---

IMPORTANTE

* La aprobación de cada etapa de la evaluación será excluyente para continuar en el proceso de selección. En consideración a ello, se informará vía correo electrónico a cada candidato el estatus de su postulación en cada etapa.

** Los postulantes podrán optar a recibir retroalimentación de su desempeño en el proceso, previa coordinación con el psicólogo de Reclutamiento y Selección una vez finalizado el proceso.

*** Se podrá declarar desierto el concurso en caso de que no haya suficientes candidatos aptos para el cargo, es decir, mínimo 2 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.