


MANUAL ORGANIZACIONAL	
LÍDER DE CRM	
AREA MERCADEO	

PERFIL Y DESCRIPCIONES DEL CARGO DE:

Líder de CRM

Cargo: Líder de CRM.

Reporta directamente a: Gerente de Mercadeo.

Administración de personal: Personal que le reporta directamente: Contac Center.

Perfil y Competencias

- Título universitario en Administración de Empresas, Mercadeo, Relaciones Públicas, Publicidad y/o afines.
- Mínimo de 1 año de experiencia profesional manejando proyectos de CRM.
- Capacidad de resolver conflictos con el cliente final, y ofrecer alternativas.
- Experiencia en servicio al cliente, call center, tecnologías web es un plus.
- Buen conocimiento del idioma inglés, hablado y escrito.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad para ejecutar una estrategia de CRM.
- Excelente capacidad de análisis de datos.
- Excelentes habilidades para resolver problemas y desarrollar soluciones alternativas.
- Conocimientos en MS Word, Excel y Power Point, software de CRM y herramientas de Internet.
- Enfoque en resultados.
- Flexibilidad de horario.

Responsabilidades

Eficiente implementación de la estrategia definida. Organización de todas las áreas involucradas, seguimiento y reporte de avances.
Desarrollo de todos los procesos inherentes a la estrategia conjuntamente con las áreas funcionales involucradas, sus indicadores claves y su seguimiento periódico.