

CUSTOMER SERVICES

Propósito: Garantizar la ejecución impecable de los embarques coordinados por ventas, manteniendo al cliente informado proactivamente y resolviendo cualquier incidencia operativa para asegurar la recompra.

Responsabilidades

*** Recepción y Confirmación de Bookings**

Recibir del vendedor el "Hand-over" con las condiciones pactadas (tarifa vendida y días libres, OC, ruta, etc). Instrucciones de Embarque: Coordinar con el agente en origen, la naviera o aerolínea, la reserva de espacio y la recolección de la carga. Notifica formalmente al cliente que su reserva ha sido aceptada y proporcionas datos del itinerario (Vessel-Voy/Vuelo/ETD/ETA). Informa y coordina con Agente Aduanal, Almacén y/o Operaciones en casos de venta de otros productos (LD o VAS).

*** Seguimiento Proactivo**

Monitorea la Carga, rastreando los hitos del embarque (Carga recolectada → Ingreso a puerto → Zarpe → Transbordo → Arribo). Reporta estatus al cliente, enviando actualizaciones regulares al cliente (Estatus de la Coordinación | Avisos de Llegada: diario / interdiario | Notificación de Arribo: Al ATA - Actual Time of Arrival). Ante retrasos, el CS debe avisar al cliente antes de que el cliente pregunte. Gestiona la documentación, asegurando que los BLs (Bill of Lading) y AWBs (Air Way Bill), Facturas Comerciales y Packing Lists estén correctos y se entreguen a tiempo para evitar multas o demoras en destino. Del mismo modo hace llegar al Agente Aduanal, Almacén y/o Operaciones con antelación la suficiente antelación la documentación relativa para el trámite.

*** Resolución de Incidencias**

Gestiona las crisis actuando rápidamente ante roleos de carga (rollover), falta de equipo, huelgas o inspecciones aduaneras, etc. Enlace con Operaciones/Pricing si hay un costo extra (almacenaje, demoras), el CS debe documentar el porqué y comunicarlo de inmediato para que Ventas y/o Finanzas lo gestionen.

*** Soporte a la Cobranza y Facturación**

Realiza pre-facturación, asegurando que todos los conceptos cotizados por Ventas estén cargados/notificados correctamente para la factura final. Realiza soporte Documental, enviando al cliente los soportes necesarios (cuentas bancarias, otros) para que este pueda procesar el pago sin retrasos administrativos.

PERFIL TECNICO

Seguimiento de Carga (Tracking & Tracing): Capacidad técnica para interpretar sistemas de rastreo y estados de carga (ETAs, ETDs, transbordos, arribos).

Dominio fluido de Incoterms y glosario de transporte internacional (demoras, almacenajes, gate-out, etc.).

Gestión de Documentación: Revisión y validación de documentos base (Facturas, BL, Guías, MSDS, etc) para asegurar que la información al cliente sea veraz.

Manejo de CRM: Registro meticuloso de incidencias, estatus y actualizaciones en plataformas como Salesforce o sistemas internos de gestión.

Microsoft Office: Manejo de Excel para la creación de reportes de estatus personalizados para grandes o medianas cuentas.

PERFIL EDUCACIONAL

Licenciatura o T.S.U. en Comercio Exterior, Relaciones Internacionales, Relaciones Públicas, Administración o carrera afín.

Formación Complementaria: Cursos en Calidad de Servicio, Comunicación Asertiva o Gestión de Reclamos.

Inglés Técnico: Nivel intermedio (capacidad de lectura de reportes de agentes externos y de correos internacionales y redacción).

PERFIL PERSONAL

Capacidad de comprender al cliente ante retrasos u operativos fallidos, gestionando soluciones en lugar de solo reportar problemas.

Comunicación Proactiva: Informar al cliente antes de que este pregunte. Habilidad para transformar datos técnicos complejos en reportes claros y sencillos.

Resistencia a la Presión: Estabilidad emocional para manejar clientes críticos y situaciones de contingencia operativa.

Atención al Detalle: Rigurosidad en la entrega de datos para evitar errores en facturación o instrucciones de despacho.

Sentido de Pertenencia: Compromiso con los niveles de servicio (SLA/SOP) de Interlogistic, asegurando que el cliente se sienta priorizado en todo momento.

Habilidad de Seguimiento y Reporte