



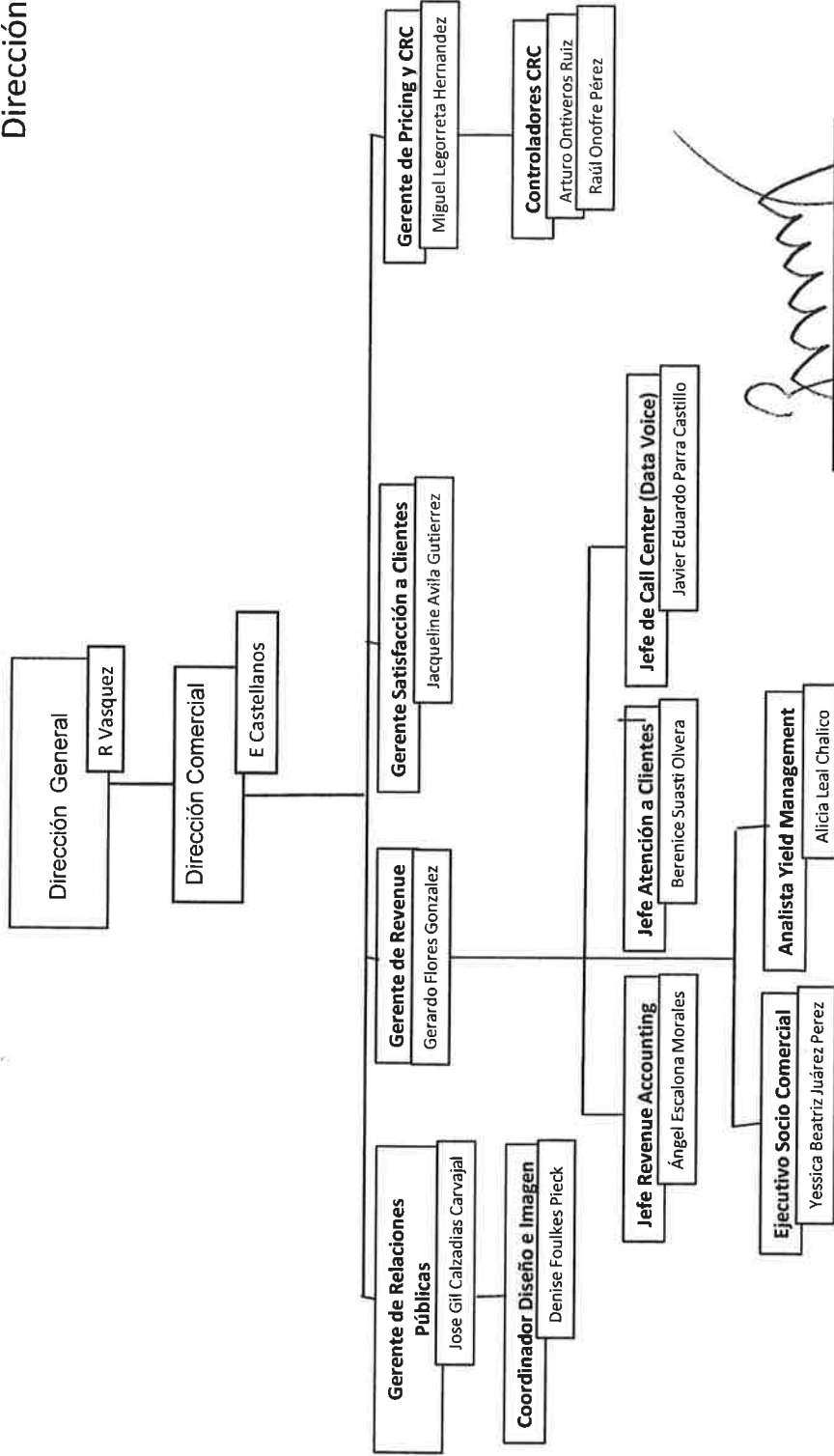
DIRECCIÓN COMERCIAL

LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V.



Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.

Organigrama Dirección Comercial



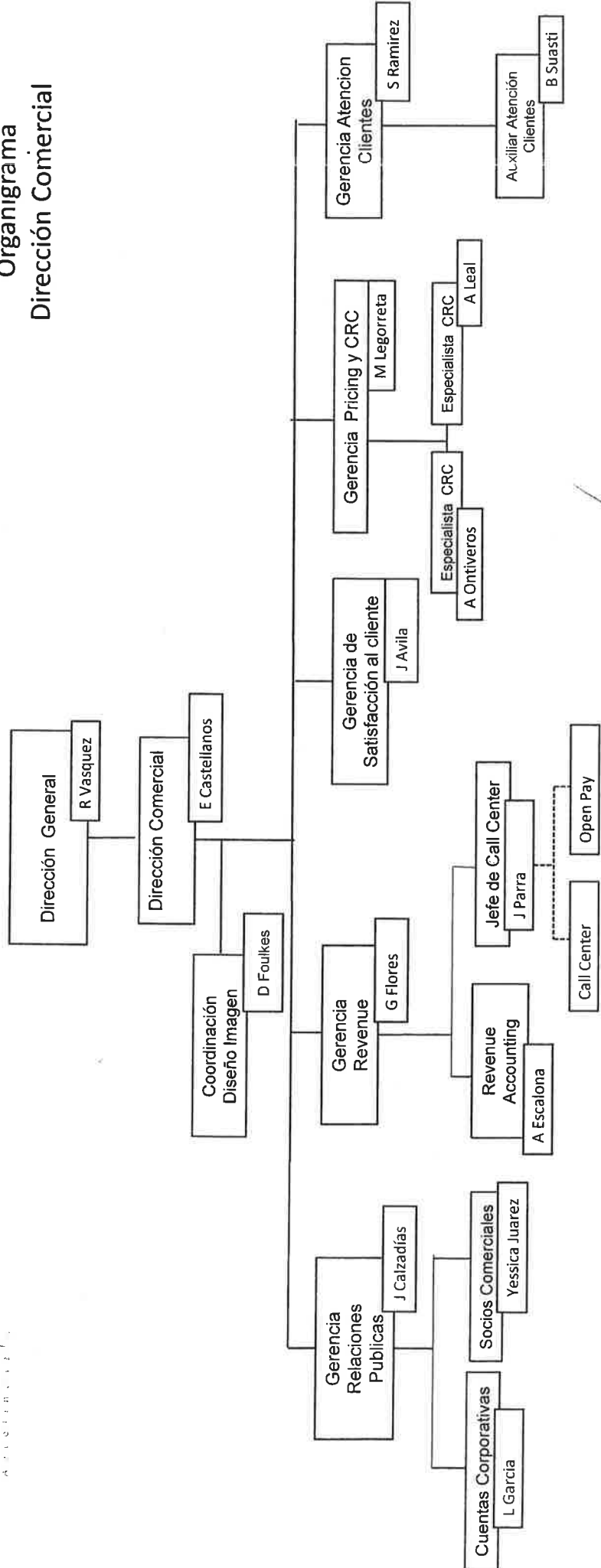
Dirección General

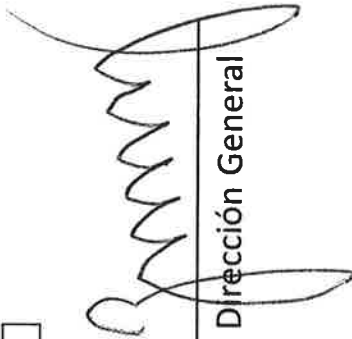
Fecha: Marzo 2017
Revisión: Original



Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.

Organigrama Dirección Comercial




Dirección General

Fecha: Marzo 2016
Revisión: Original

I N F O R M A C I O N G E N E R A L	TÍTULO DE LA POSICIÓN: DIRECTOR COMERCIAL		PÁG: 1 DE: 3	
	OBJETIVO DE LA POSICIÓN:			
	Diseñar, definir, implementar y gestionar las políticas y objetivos estratégicos comerciales para poder alcanzar los objetivos generales de la compañía.			
	POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR GENERAL			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		NIVEL DE COMPENSACIÓN:	
	GERENCIA: VENTAS		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
	ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS		REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL
FECHA ELAB.:		FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

R E Q U I S I T A O N E S D E L	EDAD (RANGO): _____		CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES: <input type="checkbox"/> Agresivo <input checked="" type="checkbox"/> Lógico <input checked="" type="checkbox"/> Planeación <input checked="" type="checkbox"/> Responsable <input type="checkbox"/> Predecible <input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso <input checked="" type="checkbox"/> Cooperador <input checked="" type="checkbox"/> Estable <input checked="" type="checkbox"/> Analítico <input type="checkbox"/> Conservador <input checked="" type="checkbox"/> Supervisión <input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio <input type="checkbox"/> Sensible <input type="checkbox"/> Flexible <input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo <input type="checkbox"/> Optimista <input checked="" type="checkbox"/> Dinámico <input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión <input checked="" type="checkbox"/> Negociador <input checked="" type="checkbox"/> Proactivo <input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Sociable <input type="checkbox"/> Perfeccionista <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral <input type="checkbox"/> Juicio <input type="checkbox"/> Prudente <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita <input type="checkbox"/> Crítico <input type="checkbox"/> Ordenado <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/> Introverso <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Orientado a metas <input checked="" type="checkbox"/> Innovador		
	SEXO:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto			
	EDO. CIVIL:	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto			
	ESTATURA:	_____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto			
	PESO:	_____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto			
	ESCOLARIDAD:	Lic. EN administracion, MKT o afin			
	IDIOMAS (%):	<input checked="" type="checkbox"/> Inglés 80 <input type="checkbox"/> Otros: _____			
	DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
EXPERIENCIA:	10 años en area comercial, sector turistico negociacion y toma de decisiones				

C O N O C I M I E N T O S	CONOCIMIENTOS BÁSICOS: Conocimiento en el sector turistico y aeronautico Analsis de variables comerciales		CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: Experiencia en lineas aereas y manejo de agencias de viajes, asi como relaciones publicas y cartera de clientes.	
	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:			
	Conocimiento de la administracion de agencias y GDS asi como manejo de yield y tarifas aerea. Experiencia en lineas aereas comerciales. Manejo de las relaciones comerciales.			

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Con areas administrativas y financieras de la compañía
 Estrecha relacion con el el area de CRC y Tarifas.
 Contraloria y Direccion General para proyectos especificos.
 Participacion en todas las areas para poder dar un enfoque comercial de aeropuertos, proveedores y toda relacion que tenga repercusion en las ventas y políticas comerciales

RELACIONES EXTERNAS:

Con todos los actores comerciales y proveedores que busquen interactuar o relacionarse en cuestion de negocio o actividades relacionadas con las relaciones para obtener beneficios e incrementar ventas y sinergias comerciales y fortalecer nuestros productos.

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa; 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca.

Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE LA

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- 4 Prevenir errores
- 3 Disfrutar los retos o los cambios
- 2 Ser paciente con la gente o los problemas
- 4 Tener contacto con personas
- 5 Estar consciente de la calidad
- 3 Superar objeciones o barreras
- 5 Administrar proyectos grandes
- 3 Demostrar entusiasmo u optimismo
- 2 Estar satisfecho sin ser promovido
- 4 Seguir instrucciones
- 1 Resolver problemas interpersonales
- 3 Manejar con precisión muchos detalles

- 5 Organizar gente
- 4 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- 1 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- 1 Tomar decisiones arriesgadas
- 2 Ser cortés o cooperativo
- 2 Ser expresivo y persuasivo
- 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- 4 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- 3 Causar buena primera impresión
- 3 Evaluar riesgos cuidadosamente
- 2 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- 4 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES EN LA

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- 3 Ayudar a otras personas
- 4 Resolver problemas complicados
- 2 Crear impresiones favorables
- 3 Trabajar dentro del presupuesto
- 3 Guiar a otros hacia los objetivos
- 5 Ser creativo o innovador
- 5 Lograr utilidades
- 4 Buscar promoción en la organización
- 4 Adherirse a principios éticos
- 4 Utilizar color o diseño en el trabajo
- 1 Luchar por mantener las opiniones o creencias
- 3 Proteger los activos de la compañía
- 1 Manejar problemas interpersonales
- 2 Utilizar tecnicas o toques artisticos
- 2 Implementar o seguir sistemas administrativos

- 5 Controlar la calidad
- 2 Mantener buenas relaciones con los demás
- 3 Hacer presentaciones efectivas
- 2 Conducir investigaciones
- 4 Evaluar costo / beneficio
- 3 Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- 2 Ser curioso e inquisitivo
- 3 Cumplir los lineamientos profesionales
- 4 Tomar decisiones prácticas
- 5 Ser sensible con la gente
- 2 Confiar en tu apariencia personal
- 5 Dirigir a los empleados sin titubear
- 3 Hacer juicios lógicos
- 3 Demostrar una conducta personal ejemplar
- 1 Involucrarse en actividades caritativas

PENSAMIENTO PROCESOS EN LA

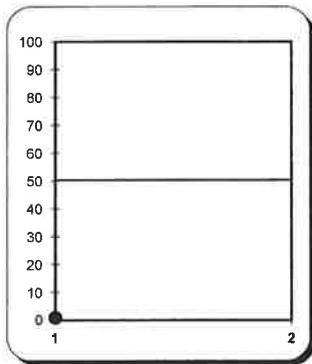
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- 3 Usar hechos para decidir
- 5 Ser un administrador cuidadoso
- 1 Manejar conceptos o ideas complejas
- 2 Expresar sentimientos sobre otros
- 4 Llevar el control del flujo de trabajo
- 4 Analizar problemas complicados
- 1 Tomar cursos de acción conservadores
- 3 Desarrollar ideas originales
- 4 Hacer cálculos matemáticos
- 2 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 5 Organizar gente en el trabajo
- 3 Ser de mentalidad abierta

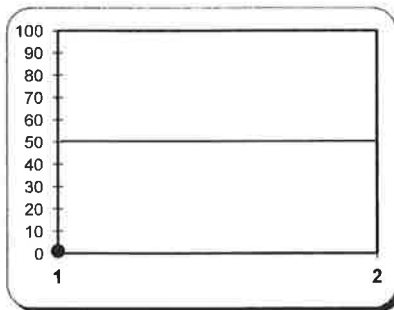
- 4 Programar operaciones de trabajo
- 4 Mantener relaciones personales favorables
- 3 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 2 Pensar en grande (futurear)
- 4 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 3 Hacer juicios racionales
- 3 Estimular actividades positivas en otros
- 2 Ordenar mucha información
- 5 Ser accesible a la gente
- 4 Diseñar proyectos, productos o programas
- 5 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 1 Actuar en forma sistemática

GRÁFICAS EN LA

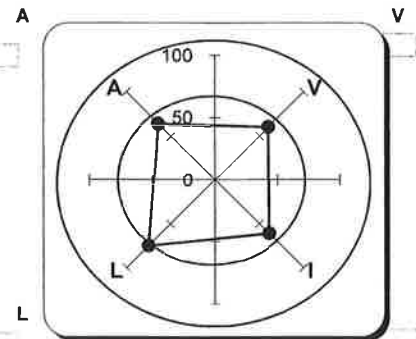
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



OBSERVACIONES

INFORMACIÓN	TÍTULO DEL PUESTO: DIRECTOR COMERCIAL		PÁG: 1	DE: 2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR GENERAL			
	PUESTO(S) A TU CARGO: GERENTE DE RELACIONES PUBLICAS, GERENTE DE REVENUE, GERENTE DE PRICING, GERENTE DE ATENCION A CLIENTES			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL	CVE. ORGAN.:		
	GERENCIA: VENTAS	CVE. POSICIÓN:		
	DEPARTAMENTO: NO APLICA	TIPO DE POSICIÓN:		
	ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL	
	FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

OBJETIVO	<p>Diseñar, definir, implementar y gestionar las políticas y objetivos estratégicos comerciales para poder alcanzar los objetivos generales de la compañía.</p>
----------	---

ACTIVIDADES RUTINARIAS	<p>Crear, definir e implementar junto a Dirección General, la estrategia comercial de la compañía.</p>
	<p>Elaborar la política de incentivos, política de precios.</p>
	<p>Gestionar y supervisar el equipo a su cargo, marcando las metas y objetivos, así como realizando el seguimiento correspondiente</p>
	<p>Preparar los planes y presupuestos de ventas, gestionando y optimizando el presupuesto y los recursos asignados,</p>
	<p>Estudiar la situación del mercado / competencia para emprender acciones que afecten al posicionamiento de la compañía</p>
	<p>Identificar oportunidades de negocio e intervenir en las decisiones definitivas de operaciones importantes,</p>
	<p>Impulsar y promover sinergias entre proveedores y empresa para una mayor productividad y satisfacción de los clientes.</p>
	<p>Definir y controlar los indicadores marcados para el buen funcionamiento del área</p>
	<p>Liderar el desarrollo de la compañía, abriendo nuevas rutas rentables</p>

Contactos Internos

		Puesto	Motivo
I N T E R P R I N C I P A L E S E S	1	CRC, Tarifas y Revenue	El estar enterado de las herramientas basicas de la comercializacion y promociones, asi como aplicación de codigos y temas tecnicos para una mejor comercializacion e informacion en campo. Ademas de apoyo en grupos y especiales.
	2	Direccion General	Coordinar acciones de prensa y relaciones comerciales especificas por encargo
	3	Finanzas	Tramites de gastos e interactuar en procesos comerciales de adquisiciones e intercambios.
	4	Contraloria	reuniones con proveedores y clientes para poder fijar una vision comercial de los acuerdos tomados. Analisis y concretar acuerdos y convenios con proveedores y clientes.
		Juridico	Apoyo en todo lo relacionado con contratos y convenios para su aprobacion y revision de los aspectos juridicos en beneficio y cuidado de la compañía.
	5	Gerencia Aeropuertos	Coordinar esfuerzos en las ventas en aeropuertos y estar enterados de acciones comerciales en los mismos para atender nuestra area comercial especificamente.

Contactos Externos

		Puesto	Motivo
I N T E R P R I N C I P A L E S E S	1	Asociaciones Turísticas y organismos empresariales	Relaciones publicas y comerciales para una mejor toma de desiciones
	2	Autoridades Gubernamentales	Gestion de apoyos y atencion de solicitudes de acciones comerciales y der promocion, asi como eventos varios
	3	Medios de Publicidad y empresas de diseño de arte	Evaluar propuestas y actividades asi como coordinar las acciones contraidas con estos medios y despachos para una correcta aplicación de nuestra linea institucional de difusion y branding
	4	Autoridades Aeroportuarias	Participando solo entemas comerciales de lugares para comercializar con publicidad o para venta de boletos en aeropuertos y en general manteniendo las Relaciones Publicas para un mejor acercamiento con ellos.
	5	Prestadores dde servicios	Transportistas, hotelerosy todo aquel que tiene actividades afines a nuestro producto o como proveedor.
	6		
	7		

E
Q
U
I
P
O
Z
A
R

1	Equipo de computo	6	telefono oficina
2	Sistema Radix	7	
3	Material promocional	8	
4	Equipo de comunicación Celular	9	
5	material de oficina	10	

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO DE LA POSICIÓN: GERENTE DE RELACIONES PUBLICAS Y COMERCIALIZACION **PÁG:** 1 **DE:** 3

OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Generar ventas, realizando la parte operativa en campo de los planes y estrategias generadas por la Direccion Comercial ademas de ejecutar, coordinar, supervisar las actividades propias de las acciones comerciales ejecutando relaciones publicas y comerciales como atencion y coordinacion de medios de informacion asi como relaciones con las agencias de viajes y todos los canales de distribucion.

POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL

DIRECCIÓN: COMERCIAL **NIVEL DE COMPENSACIÓN:**

GERENCIA: VENTAS **CVE. POSICIÓN:**

DEPARTAMENTO: NO APLICA **TIPO DE POSICIÓN:**

ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL
FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:

REQUISITOS DEL

EDAD (RANGO): _____

SEXO: Femenino Masculino Indistinto

EDO. CIVIL: Soltero Casado Indistinto

ESTATURA: _____ Indistinto

PESO: _____ Indistinto

ESCOLARIDAD: _____ Profesional o Mayor

IDIOMAS (%): Inglés 80 Otros: _____

DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: Sí No

EXPERIENCIA: Conocimiento en ventas y administracion en el sector turistico, relaciones publicas con poder de negociacion y toma de decisiones

CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:

<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación
<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso
<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input checked="" type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico
<input type="checkbox"/> Conservador	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio
<input type="checkbox"/> Sensible	<input type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo
<input type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión
<input checked="" type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas
<input checked="" type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral
<input type="checkbox"/> Juicio	<input type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita
<input type="checkbox"/> Crítico	<input type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente	
<input type="checkbox"/> Orientado a metas	<input checked="" type="checkbox"/> Innovador	

CONOCIMIENTOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS:
 Conocimiento en el sector turistico y comercial en general con habilidad para toma de decisiones y analisis del entorno de negocio propicios para alcanzar e incrementar las ventas y posicionamiento de marca.

CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:
 Experiencia en lineas aereas y manejo de agencias de viajes, asi como relaciones publicas y cartera de clientes.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:

Conocimiento de la administracion de agencias y GDS asi como manejo de yield y tarifas aerea.
 Experiencia en lineas aereas comerciales.
 Manejo de las relaciones comerciales.

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Con areas administrativas y financieras de la compañía
 Estrecha relacion con el el area de CRC y Tarifas.
 Contraloría y Direccion General para proyectos especificos.
 Participacion en todas las areas para poder dar un enfoque comercial de aeropuertos, proveedores y toda relacion que tenga repercusion en las ventas y políticas comerciales

RELACIONES EXTERNAS:

Con todos los actores comerciales y proveedores que busquen interactuar o relacionarse en cuestion de negocio o actividades relacionadas con las relaciones para obtener beneficios e incrementar ventas y sinergias comerciales y fortalecer nuestros productos.

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa; 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca.
 Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE SELECCIÓN

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- 4 Prevenir errores
- 3 Disfrutar los retos o los cambios
- 2 Ser paciente con la gente o los problemas
- 4 Tener contacto con personas
- 5 Estar consciente de la calidad
- 3 Superar objeciones o barreras
- 5 Administrar proyectos grandes
- 3 Demostrar entusiasmo u optimismo
- 2 Estar satisfecho sin ser promovido
- 4 Seguir instrucciones
- 1 Resolver problemas interpersonales
- 3 Manejar con precisión muchos detalles

- 5 Organizar gente
- 4 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- 1 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- 1 Tomar decisiones arriesgadas
- 2 Ser cortés o cooperativo
- 2 Ser expresivo y persuasivo
- 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- 4 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- 3 Causar buena primera impresión
- 3 Evaluar riesgos cuidadosamente
- 2 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- 4 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES DE SELECCIÓN

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- 3 Ayudar a otras personas
- 4 Resolver problemas complicados
- 2 Crear impresiones favorables
- 3 Trabajar dentro del presupuesto
- 3 Guiar a otros hacia los objetivos
- 5 Ser creativo o innovador
- 5 Lograr utilidades
- 4 Buscar promoción en la organización
- 4 Adherirse a principios éticos
- 4 Utilizar color o diseño en el trabajo
- 1 Luchar por mantener las opiniones o creencias
- 3 Proteger los activos de la compañía
- 1 Manejar problemas interpersonales
- 2 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 2 Implementar o seguir sistemas administrativos

- 5 Controlar la calidad
- 2 Mantener buenas relaciones con los demás
- 3 Hacer presentaciones efectivas
- 2 Conducir investigaciones
- 4 Evaluar costo / beneficio
- 3 Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- 2 Ser curioso e inquisitivo
- 3 Cumplir los lineamientos profesionales
- 4 Tomar decisiones prácticas
- 5 Ser sensible con la gente
- 2 Confiar en tu apariencia personal
- 5 Dirigir a los empleados sin titubear
- 3 Hacer juicios lógicos
- 3 Demostrar una conducta personal ejemplar
- 1 Involucrarse en actividades caritativas

P
E
N
S
A
M
I
E
N
T
E
L
A
P
R
O
C
E
S
O

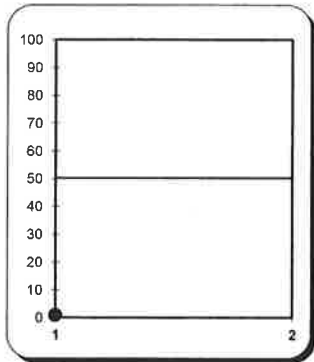
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- 3 Usar hechos para decidir
- 5 Ser un administrador cuidadoso
- 1 Manejar conceptos o ideas complejas
- 2 Expresar sentimientos sobre otros
- 4 Llevar el control del flujo de trabajo
- 4 Analizar problemas complicados
- 1 Tomar cursos de acción conservadores
- 3 Desarrollar ideas originales
- 4 Hacer cálculos matemáticos
- 2 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 5 Organizar gente en el trabajo
- 3 Ser de mentalidad abierta

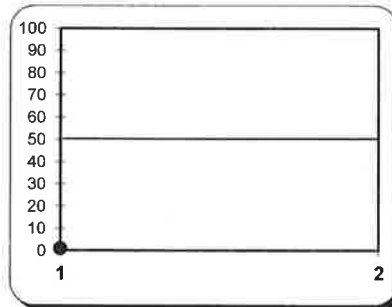
- 4 Programar operaciones de trabajo
- 4 Mantener relaciones personales favorables
- 3 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 2 Pensar en grande (futurear)
- 4 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 3 Hacer juicios racionales
- 3 Estimular actividades positivas en otros
- 2 Ordenar mucha información
- 5 Ser accesible a la gente
- 4 Diseñar proyectos, productos o programas
- 5 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 1 Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
D
E
N
L
A

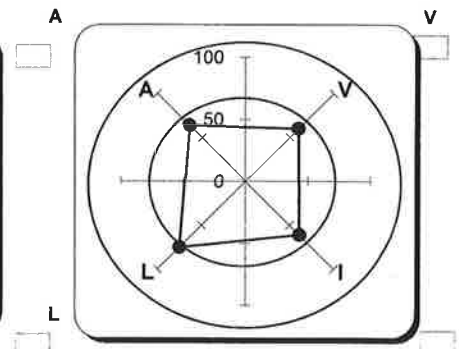
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

INFORMACIÓN	TÍTULO DEL PUESTO: GERENTE DE RELACIONES PUBLICAS Y COMERCIALIZACION		PÁG: 1	DE: 2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL			
	PUESTO(S) A TU CARGO: 2 ATENCION AGENCIAS Y RECEPCION			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		CVE. ORGAN.:	
	GERENCIA: VENTAS		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
	ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL	
	FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

OBJETIVO	<p>Se encarga de atender los canales de distribución y los convenios de intercambios y promoción de la red de destinos, así como en la relaciones públicas que son motivo de relaciones comerciales e institucionales así como intervenir con los medios de comunicación para poder actuar como cara institucional de TAR, motivando relaciones y detectando oportunidades. Todo esto es bajo la planeación y la estrategia de la Dirección Comercial o de ventas de la compañía.</p>
-----------------	---

ACTIVIDADES RUTINARIAS	<p>Atención a agencias de viajes, invitación a formar parte de nuestro programa socios comerciales, así como estar atento de sus peticiones y atender todos los casos que ocurran en esta tarea diaria.</p> <p>Atención de medios publicitarios y de promoción así como interacción con las autoridades y entidades relacionadas con la actividad turística y comercial mediante estrategias planteadas o consensadas en el comité comercial.</p> <p>Supervisión de agencias de viajes y de los GSA en cada una de nuestras estaciones para poder apoyar en lo que se vaya requiriendo día con día y mediante planes y metas que son fijadas en el comité comercial.</p> <p>Ejecutar las acciones que se planean en el comité comercial a nivel operativo en campo.</p> <p>Relaciones Comerciales y Públicas con autoridades así como la coordinación de eventos y acciones de promoción con instancias de gobierno u organismos de promoción como CPTM, OCVs, Sector, y las oficinas estatales y municipales de Turismo y economía.</p> <p>Participar en el comité comercial en la toma de decisiones sobre las promociones mensuales y mediante análisis de factores de ocupación históricos y futuros poder hacer planes y estrategias para incrementar la ocupación y ventas.</p> <p>Participar en reuniones sobre planes para nuevas rutas y análisis de las que están operando para poder ir dando dinamismo y mejor servicio cada día y generar con esto mayor ocupaciones y ventas.</p> <p>Coordinar con los departamentos y despachos especializados en publicidad la implementación de Arte y Audiovisuales teniendo especial cuidado en seguir una línea institucional y revisando los detalles que se implementen en las propuestas.</p> <p>Coordinar el área de recepción en oficinas corporativas y realizar telemarketing y atención a agencias y socios comerciales, con el apoyo del personal a cargo.</p> <p>Asistir a eventos varios con motivo de dar una imagen comercial y branding así como promocionar nuestros productos e interactuar con otros canales de venta para poder tener una penetración importante en el conocimiento de nuestra marca y producto.</p>
-------------------------------	--

Coordinar con TAR o en conjunto con otras instancias eventos de promoción y eventos de inauguración de vuelos o cualquier evento relacionado con nuestra presencia por lo que me tengo que trasladar a diferentes lugares para este fin

Participar en foros locales, regionales y estatales como parte del sector turístico, de aviación, económico para interactuar con planes que se estén generando y poder actuar en materia comercial.

Viajes de Supervisión o blitz comerciales a las estaciones y regiones.

Juntas de evaluación de acciones con los representantes de las regiones para planes y acciones que promuevan las ventas.

Atención de grupos de viaje elaborando tarifas especiales y atendiendo casos especiales, dando una atención personalizada,

A
C
T
I
V
I
D
A
D
E
S

P
E
R
I
Ó
D
I
C
A
S

Contactos Internos

I N T E R P R I N C I P A L E S I O N E S	Puesto	Motivo
	1 CRC, Tarifas y Revenue	El estar enterado de las herramientas basicas de la comercializacion y promociones, asi como aplicacion de codigos y temas tecnicos para una mejor comercializacion e informacion en campo. Ademas de apoyo en grupos y especiales.
	2 Direccion General	Coordinar acciones de prensa y relaciones comerciales especificas por encargo
	3 Finanzas	Tramites de gastos e interactuar en procesos comerciales de adquisiciones e intercambios.
	4 Contraloria	reuniones con proveedores y clientes para poder fijar una vision comercial de los acuerdos tomados. Analisis y concretar acuerdos y convenios con proveedores y clientes.
	Juridico	Apoyo en todo lo relacionado con contratos y convenios para su aprobacion y revision de los aspectos juridicos en beneficio y cuidado de la compañia.
	5 Gerencia Aeropuertos	Coordinar esfuerzos en las ventas en aeropuertos y estar enterados de acciones comerciales en los mismos para atender nuestra area comercial especificamente.

Contactos Externos

I N T E R P R I N C I P A L E S I O N E S	Puesto	Motivo
	1 Asociaciones Turisticas y organismos empresariales	Relaciones publicas y comerciales para una mejor toma de desiciones
	2 Autoridades Gubernamentales	Gestion de apoyos y atencion de solicitudes de acciones comerciales y der promocion, asi como eventos varios
	3 Medios de Publicidad y empresas de diseño de arte	Evaluar propuestas y actividades asi como coordinar las acciones contraidas con estos medios y despachos para una correcta aplicacion de nuestra linea institucional de difusion y branding
	4 Autoridades Aeroportuarias	Participando solo entemas comerciales de lugares para comercializar con publicidad o para venta de boletos en aeropuertos y en general manteniendo las Relaciones Publicas para un mejor acercamiento con ellos.
	5 Prestadores dde servicios	Transportistas, hotelerosy todo aquel que tiene actividades afines a nuestro producto o como proveedor.
	6	
7		

E
U
T
I
L
I
P
I
Z
A
R

1 Equipo de computo	6 telefono oficina
2 Sistema Radixx	7
3 Material promocional	8
4 Equipo de comunicacion Celular	9
5 material de oficina	10

I N F O R M A C I O N	TÍTULO DEL PUESTO: GERENTE DE ATENCIÓN A CLIENTES		PÁG: 1	DE: 2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL			
	PUESTO(S) A TU CARGO: NO APLICA			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		CVE. ORGAN.:	
	GERENCIA: ATENCIÓN A CLIENTES		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
	ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECTOR GENERAL	AUTORIZÓ: PRESIDENCIA	
	FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

O B J E T I V O	<p>Asegurar la correcta atención hacia los clientes, la búsqueda de información sobre sus problemas, las alternativas para solucionarlos y su asesoramiento. Además de implementar y dar seguimiento a las mejoras en cada una de las áreas involucradas en una queja.</p>
--------------------------------------	--

A C T I V I D A D E S R U T I N A R I A S	<p>Evaluar la viabilidad de los procedimientos establecidos en algunos de los manuales de TAR, específicamente en aquellos en donde se involucre la atención al cliente y la imagen corporativa.</p>
	<p>Realizar formatos de auditorias para las diferentes áreas en donde se involucre la atención al cliente y la imagen corporativa.</p>
	<p>Aplicar auditorias directamente a las áreas operativas que involucren la atención al cliente y la imagen corporativa.</p>
	<p>Evaluar los resultados de cada una de las auditorias aplicadas para su inmediata corrección.</p>
	<p>Elaborar un plan de acción en conjunto con los diferentes departamentos para mejorar la calidad en el servicio imagen corporativa.</p>
	<p>Crear y probar la posible aplicación de nuevos procedimientos para mejorar la elaboración de actividades cotidianas en diferentes áreas operativas.</p>
	<p>Redactar cada uno de los nuevos procesos a implementar en los manuales de TAR que involucren la atención al cliente e imagen corporativa.</p>
	<p>Evaluar la imagen corporativa en los diferentes puntos de operación de TAR</p>
	<p>Solicitar la elaboración de materiales con la imagen corporativa para mejorar y elevar la calidad del servicio</p>

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

- DIRECTOR GENERAL
- DIRECTOR DE OPERACIONES
- DIRECTOR DE MANTENIMIENTO
- GERENTE DE CALIDAD
- GERENTE DE SEGURIDAD
- GERENTE DE AEROPUERTOS
- GERENTE DE APROVISIONAMIENTO O COMPRAS
- DIRECTOR COMERCIAL
- JEFE DE SOBRECARGOS
- JEFE DE PILOTOS
- JEFE DE INGENIERIA Y CAPACITACION
- JEFES DE AEROPUERTO
- Agentes de servicio al cliente
- Sobrecargos

RELACIONES EXTERNAS:

- Proveedores de imagen corporativa
- Proveedores de nuevos servicios o productos
- Proveedores de capacitacion para personal de atecni3n al cliente
- Diseñadores de imagen
- Diseñadores de pagimas web
- Proveedores de servicios a terceros

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa; 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca.

Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE TRABAJO

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- 4 Prevenir errores
- 3 Disfrutar los retos o los cambios
- 5 Ser paciente con la gente o los problemas
- 5 Tener contacto con personas
- 5 Estar consciente de la calidad
- 5 Superar objeciones o barreras
- 5 Administrar proyectos grandes
- 3 Demostrar entusiasmo u optimismo
- 2 Estar satisfecho sin ser promovido
- 5 Seguir instrucciones
- 5 Resolver problemas interpersonales
- 5 Manejar con precisión muchos detalles

- 5 Organizar gente
- 4 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- 3 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- 4 Tomar decisiones arriesgadas
- 5 Ser cortés o cooperativo
- 1 Ser expresivo y persuasivo
- 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- 5 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- 5 Causar buena primera impresión
- 5 Evaluar riesgos cuidadosamente
- 3 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- 4 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES DE LA POSICIÓN

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- 4 Ayudar a otras personas
- 4 Resolver problemas complicados
- 5 Crear impresiones favorables
- 5 Trabajar dentro del presupuesto
- 5 Guiar a otros hacia los objetivos
- 5 Ser creativo o innovador
- 4 Lograr utilidades
- 4 Buscar promoción en la organización
- 2 Adherirse a principios éticos
- 1 Utilizar color o diseño en el trabajo
- 3 Luchar por mantener las opiniones o creencias
- 4 Proteger los activos de la compañía
- 4 Manejar problemas interpersonales
- 2 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 4 Implementar o seguir sistemas administrativos

- 5 Controlar la calidad
- 5 Mantener buenas relaciones con los demás
- 5 Hacer presentaciones efectivas
- 4 Conducir investigaciones
- 5 Evaluar costo / beneficio
- 4 Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- 3 Ser curioso e inquisitivo
- 4 Cumplir los lineamientos profesionales
- 5 Tomar decisiones prácticas
- 4 Ser sensible con la gente
- 4 Confiar en tu apariencia personal
- 4 Dirigir a los empleados sin titubear
- 4 Hacer juicios lógicos
- 4 Demostrar una conducta personal ejemplar
- 3 Involucrarse en actividades caritativas

P
E
N
S
A
P
R
O
C
E
S
O
N
N
L
A

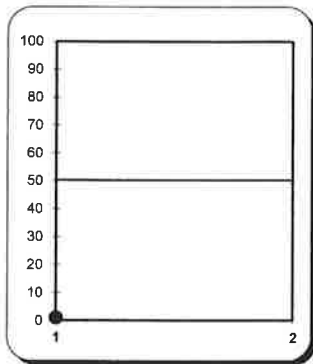
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- 4 Usar hechos para decidir
- 4 Ser un administrador cuidadoso
- 4 Manejar conceptos o ideas complejas
- 2 Expresar sentimientos sobre otros
- 3 Llevar el control del flujo de trabajo
- 4 Analizar problemas complicados
- 3 Tomar cursos de acción conservadores
- 4 Desarrollar ideas originales
- 4 Hacer cálculos matemáticos
- 2 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 4 Organizar gente en el trabajo
- 4 Ser de mentalidad abierta

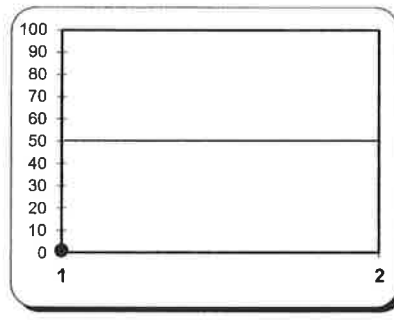
- 5 Programar operaciones de trabajo
- 5 Mantener relaciones personales favorables
- 4 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 4 Pensar en grande (futurear)
- 3 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 4 Hacer juicios racionales
- 1 Estimular actividades positivas en otros
- 5 Ordenar mucha información
- 4 Ser accesible a la gente
- 5 Diseñar proyectos, productos o programas
- 5 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 5 Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
D
E
N
L
A

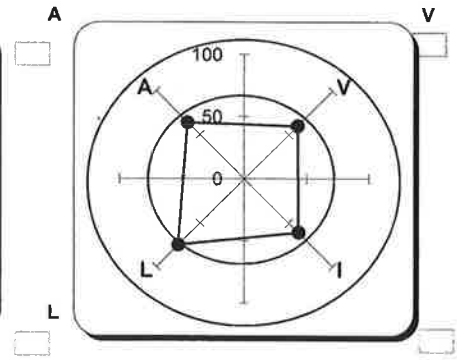
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

Observaciones:

Gerente de Atención a Clientes

TAR AEROLINEAS.

- I. **Objetivo:**
Asegurar la correcta atención hacia los clientes, la búsqueda de información sobre sus problemas, las alternativas para solucionarlos y su aseguramiento. Además de implementar y dar seguimiento a las mejoras en cada una de las áreas involucradas en una queja.
- II. **Conocimientos Específicos:**
 - Diseño y evaluación de auditorias
 - Diseño y elaboración de encuestas
 - Conocimiento de alfabeto aeronáutico
 - Conocimiento de Códigos de aeropuerto
 - Conocimiento de Códigos aerolíneas
 - Saber realizar reservaciones, venta de boletos, documentación, etc
 - Conocer los derechos de los pasajeros
 - Conocimiento de tiempos operativos en aeropuertos.
- III. **Conocimientos Generales:**
 - Procedimientos generales de documentación en aeropuertos
 - Procedimientos de seguridad en aeropuertos
 - Procedimientos de atención a clientes en aeropuertos
 - Conocimientos de las regulaciones de la FAA
 - Conocimiento de procedimientos migratorios y de aduana
 - Conocimiento base de sistema SABRE, AMADEUS, RADIXX, etc
 - Conocimiento de las diferentes posiciones operativas del aeropuerto
 - Conocimiento de la IATA
- IV. **Conocimientos Complementarios:**
 - Conocer la Ley de Aviación Civil
 - Conocimientos de aerolíneas americanas
 - Estructura y elaboración de boletines de aviación
 - Regulación de equipaje.

V. Tipo de puesto:

Tiempo completo

VI. Ubicación del empleo:

- Querétaro, Qro.

VII. Educación requerida:

- Educación universitaria

VIII. Experiencia requerida:

- atención al cliente: 1 año

IX. Idioma requerido:

- Inglés

ACTIVIDADES PERIÓDICAS

Realizar auditorías programadas para verificar el cumplimiento de nuevos procedimientos.

Evaluar el impacto de la implementación de procedimientos en las distintas áreas donde hayan sido aplicados.

Realizar encuestas a los clientes para mejorar la calidad e imagen corporativa.

Evaluar los resultados de las encuestas y su impacto sobre las diferentes áreas operativas.

Implementar la elaboración de nuevos materiales con la imagen corporativa que ayuden a la promoción y venta de nuestros servicios

Promover y asegurar el buen uso de la imagen corporativa en todos los departamentos.

Promover la innovación de la imagen corporativa para estar siempre a la vanguardia.

Implementar y Optimizar los procesos previamente establecidos por medio del uso de nuevas tecnologías y proyectos en las diferentes áreas de servicio.

Verificar que la implementación de nuevos procesos se mantenga al margen de nuestros lineamientos de seguridad operacional.

Verificar que la implementación de los procesos se mantenga al margen de las normas oficiales para no poner en riesgo nuestra operación.

Verificar la promoción de nuevos procedimientos en las estaciones a través de los manuales y boletines

Asegurar que cada uno de los aeropuertos cuenten con la imagen corporativa de calidad.

Establecer nuevos acuerdos con empresas para promover la imagen corporativa en zonas estratégicas

Promover la optimización de recursos con la implementación de nuevos procesos.

Verificar en conjunto con el departamento de calidad que los procesos establecidos se encuentren bajo la ley de aviación civil.

Realizar reuniones con las diferentes áreas auditadas para definir los cambios y planes de acción.

Brindar y promover la capacitación del personal de atención al cliente para mejorar la calidad en el servicio e imagen corporativa.

Establecer reuniones con los colaboradores de atención al cliente para el intercambio de ideas y opiniones.

Contactos Internos

I
N
T
E
R
N
E
L
P
A
C
I
O
N
E
S

	Puesto	Motivo
1	GERENTE DE CALIDAD	ES EL ENCARGADO DE VERIFICAR QUE CUALQUIER CAMBIO A LOS PROCESOS SE MANTENGA EN LOS MARGENES DE LAS NORMAS Y LEYES DE LA AVIACIÓN
2	GERENTE DE SEGURIDAD AEREA	ES EL ENCARGADO DE VERIFICAR QUE LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS ESTEN DENTRO DE LOS ESTANDARES DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS POR LAS AUTORIDADES.
3	GERENTE DE APROVISIONAMIENTO O COMPRAS	SE ENCARGARA DE COTIZAR LOS DIFERENTES PROVEEDORES Y AUTORIZAR EL MAS OPTIMO PARA LA ELABORCION DE LOS MATERIALES DE IMAGEN CORPORATIVA.
4	GERENTE DE AEROPUERTOS	SE ENCARGARA DE MODIFICAR LOS PROCESOS DURANTE LA OPERACIÓN EN LAS DIFERENTES ESTACIONES DONDE OPERA TAR.
5	JEFE DE SOBRECARGOS	ES EL ENCARGADO DE MODIFICAR LOS PROCESOS DURANTE LA OPERACIÓN ESPECIFICAMENTE CON LAS SOBRECARGOS.

Contactos Externos

I
N
T
E
R
N
E
L
P
A
C
I
O
N
E
S

	Puesto	Motivo
1	PROVEEDORES DE IMAGEN	SON LOS ENCARGADOS DE PROPORCIONARNOS LA IMAGEN CORPORATIVA EN SUS DIFERENTES MATERIALES Y PRESENTACIONES
2	DEPARTAMENTO DE IMAGEN	DISEÑO DE LA IMAGEN DEL CORPORATIVO EN DIFERENTES PRESENTACIONES
3	CLIENTES	NOS PERMITEN MEDIR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS Y DIFUSION DE NUESTRA IMAGEN CORPORATIVA.
4	PROVEEDORES DE CAPACITACION	SON LOS ENCARGADOS DE CAPACITAR A LOS EMPLEADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS
5	PROVEEDORES DE SERVICIOS	SE ENCARGAN DE PROPORCIONARNOS PERSONAL CAPACITADO Y SERVICIAL A NUESTRAS DIFERENTES ESTACIONES.
6	PROVEEDORES DE TECNOLOGIAS	NOS PROPORCIONAN LOS MATERIALES ADECUADOS PARA LA ELABORACION EN TIEMPO DE LOS PROCESOS.
7	AUTORIDADES DE AEROPUERTOS	CON ELLOS SE ESTABLECEN CONTRATOS Y PERMISOS PARA LA COLOCAION DE IMAGEN CORPORATIVA EN LAS ESTACIONES.

E
U
T
I
L
I
Z
A
R

1 COMPUTADORA	6 MATERIAL DE PAPELERIA
2 IMPRESORA	7
3 USB	8
4 INTERNET	9
5 CORREO ELECTRONICO DE TAR	10

INFORMACIÓN	TÍTULO DEL PUESTO:	GERENTE DE VENTAS		PÁG:	1	DE:	2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO:	DIRECTOR COMERCIAL					
	PUESTO(S) A TU CARGO:	2 ATENCION AGENCIAS Y RECEPCION					
	DIRECCIÓN:	COMERCIAL	CVE. ORGAN.:				
	GERENCIA:	VENTAS	CVE. POSICIÓN:				
	DEPARTAMENTO:	NO APLICA	TIPO DE POSICIÓN:				
	ELABORÓ:	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ:	DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ:	DIRECTOR GENERAL	
	FECHA ELAB.:		FECHA REV.:		FECHA AUT.:		

OBJETIVO	<p>Generar ventas, realizando la parte operativa en campo de los planes y estrategias generadas por la Direccion Comercial ademas de ejecutar, coordinar, supervisar las actividades propias de las acciones comerciales ejecutando relaciones publicas y comerciales como atencion y coordinacion de medios de informacion asi como relaciones con las agencias de viajes y todos los canales de distribucion. Se encarga del area de ventas en interaccion con todos los canales de distribucion asi como en la relaciones publicas que son motivo de relaciones comerciales asi como intervenir en medios para poder actuar como canales de difusion y ventas, motivando la compra de boletos. Como una tarea muy importante se encarga de la relacion con los canales de ventas en agencias de viajes teniendo supervision y motivacion de las</p>
----------	--

ACTIVIDADES RUTINARIAS	<p>Atencion a agencias de viajes, invitacion a formar parte de nuestro programa socios comerciales, asi como estar atento de sus peticiones y atender todos los casos que ocurran en esta tarea diaria.</p>
	<p>Atencion de medios publicitarios y de promocion asi como interaccion con las autoridades y entidades relacionadas con la actividad turistica y comercial mediante estrategias planteadas o consensadas en el comité comercial.</p>
	<p>Supervision de agencias de viajes y de los GSA en cada una de nuestras estaciones para poder apoyar en lo que se vaya requiriendo dia con dia y mediante planes y metas que son fijadas en el comité comercial.</p>
	<p>Ejecutar las acciones que se planean en el comité comercial a nivel operativo en campo.</p>
	<p>Relaciones Comerciales y Publicas con autoridades asi como la coordinacion de eventos y acciones de promocion con instancias de gobierno u organismos de promocion como CPTM, OCVs, Sectur, y las oficinas estatales y municipales de Turismo y economia.</p>
	<p>Participar en el comité comercial en la toma de desiciones sobre las promociones mensuales y mediante analisis de factores de ocupacion historicos y futuros poder hacer planes y estrategias para incrementar la ocupacion y ventas.</p>
	<p>Participar en reuniones sobre planes para nuevas rutas y analisis de las que estan operando para poder ir dando dinamismo y mejor servicio cada día y generar con esto mayor ocupaciones y ventas.</p>
	<p>Coordinar con los departamentos y despachos especializados en publicidad la implementacion de Arte y Audiovisuales teniendo especial cuidado en seguir una línea institucional y revisando los detalles que se implementen en las propuestas.</p>
	<p>Coordinar el area de recepcion en oficinas corporativas y realizar telemarketing y atencion a a gencias y socios comerciales, con el apoyo del personal a cargo.</p>
	<p>Asistir a eventos varios con motivo de dar una imagen comercial y branding asi como promocionar nuestros productos e interactuar con otros canales de venta para poder tener una penetracion importante en el conocimiento de nuestra marca y producto.</p>

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Con areas administrativas y financieras de la compañía
 Estrecha relacion con el el area de CRC y Tarifas.
 Contraloria y Direccion General para proyectos especificos.
 Participacion en todas las areas para poder dar un enfoque comercial de aeropuertos, proveedores y toda relacion que tenga repercusion en las ventas y politicas comerciales

RELACIONES EXTERNAS:

Con todos los actores comerciales y proveedores que busquen interactuar o relacionarse en cuestion de negocio o actividades relacionadas con las relaciones para obtener beneficios e incrementar ventas y sinergias comerciales y fortalecer nuestros productos.

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa; 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca.
 Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE LA POSICIÓN

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- 4 Prevenir errores
- 3 Disfrutar los retos o los cambios
- 2 Ser paciente con la gente o los problemas
- 4 Tener contacto con personas
- 5 Estar consciente de la calidad
- 3 Superar objeciones o barreras
- 5 Administrar proyectos grandes
- 3 Demostrar entusiasmo u optimismo
- 2 Estar satisfecho sin ser promovido
- 4 Seguir instrucciones
- 1 Resolver problemas interpersonales
- 3 Manejar con precisión muchos detalles

- 5 Organizar gente
- 4 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- 1 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- 1 Tomar decisiones arriesgadas
- 2 Ser cortés o cooperativo
- 2 Ser expresivo y persuasivo
- 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- 4 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- 3 Causar buena primera impresión
- 3 Evaluar riesgos cuidadosamente
- 2 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- 4 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES DE LA POSICIÓN

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- 3 Ayudar a otras personas
- 4 Resolver problemas complicados
- 2 Crear impresiones favorables
- 3 Trabajar dentro del presupuesto
- 3 Guiar a otros hacia los objetivos
- 5 Ser creativo o innovador
- 5 Lograr utilidades
- 4 Buscar promoción en la organización
- 4 Adherirse a principios éticos
- 4 Utilizar color o diseño en el trabajo
- 1 Luchar por mantener las opiniones o creencias
- 3 Proteger los activos de la compañía
- 1 Manejar problemas interpersonales
- 2 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 2 Implementar o seguir sistemas administrativos

- 5 Controlar la calidad
- 2 Mantener buenas relaciones con los demás
- 3 Hacer presentaciones efectivas
- 2 Conducir investigaciones
- 4 Evaluar costo / beneficio
- 3 Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- 2 Ser curioso e inquisitivo
- 3 Cumplir los lineamientos profesionales
- 4 Tomar decisiones prácticas
- 5 Ser sensible con la gente
- 2 Confiar en tu apariencia personal
- 5 Dirigir a los empleados sin titubear
- 3 Hacer juicios lógicos
- 3 Demostrar una conducta personal ejemplar
- 1 Involucrarse en actividades caritativas

P
E
N
S
A
N
T
E
C
I
Ó
N

P
R
O
C
E
S
O

L
A

El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

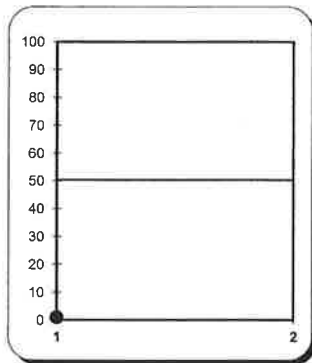
- | | |
|---|--|
| 3 | Usar hechos para decidir |
| 5 | Ser un administrador cuidadoso |
| 1 | Manejar conceptos o ideas complejas |
| 2 | Expresar sentimientos sobre otros |
| 4 | Llevar el control del flujo de trabajo |
| 4 | Analizar problemas complicados |
| 1 | Tomar cursos de acción conservadores |
| 3 | Desarrollar ideas originales |
| 4 | Hacer cálculos matemáticos |
| 2 | Utilizar técnicas o toques artísticos |
| 5 | Organizar gente en el trabajo |
| 3 | Ser de mentalidad abierta |

- | | |
|---|--|
| 4 | Programar operaciones de trabajo |
| 4 | Mantener relaciones personales favorables |
| 3 | Utilizar la lógica para resolver problemas |
| 2 | Pensar en grande (futurear) |
| 4 | Ser sensitivo a las necesidades de otros |
| 3 | Hacer juicios racionales |
| 3 | Estimular actividades positivas en otros |
| 2 | Ordenar mucha información |
| 5 | Ser accesible a la gente |
| 4 | Diseñar proyectos, productos o programas |
| 5 | Evaluar riesgos y probabilidades de resultados |
| 1 | Actuar en forma sistemática |

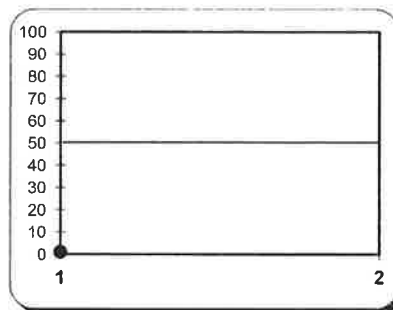
G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
Ó
N

L
A

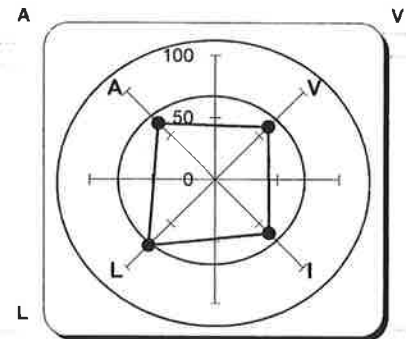
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO DE LA POSICIÓN: GERENTE DE VENTAS		PÁG: 1	DE: 3
OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Generar ventas, realizando la parte operativa en campo de los planes y estrategias generadas por la Direccion Comercial ademas de ejecutar, coordinar, supervisar las actividades propias de las acciones comerciales ejecutando relaciones publicas y comerciales como atencion y coordinacion de medios de informacion asi como relaciones con las agencias de viajes y todos los canales de distribucion.			
POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL			
DIRECCIÓN: COMERCIAL		NIVEL DE COMPENSACIÓN:	
GERENCIA: VENTAS		CVE. POSICIÓN:	
DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL	
FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

REQUISITOS DEL

<p>EDAD (RANGO): _____</p> <p>SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>EDO. CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>ESTATURA: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>PESO: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>ESCOLARIDAD: _____ Profesional o Mayor</p> <p>IDIOMAS (%): <input checked="" type="checkbox"/> Inglés 80 <input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p>DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>EXPERIENCIA: <u>Conocimiento en ventas y administracion en el sector turistico, relaciones publicas con poder de negociacion y toma de decisiones</u></p>	<p>CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Agresivo</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Lógico</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Planeación</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Responsable</td> <td><input type="checkbox"/> Predecible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Cooperador</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Estable</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Analítico</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Conservador</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Supervisión</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Sensible</td> <td><input type="checkbox"/> Flexible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Optimista</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Dinámico</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Negociador</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Proactivo</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Sociable</td> <td><input type="checkbox"/> Perfeccionista</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Juicio</td> <td><input type="checkbox"/> Prudente</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Crítico</td> <td><input type="checkbox"/> Ordenado</td> <td><input type="checkbox"/> Otros: _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Introverso</td> <td><input type="checkbox"/> Independiente</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Orientado a metas</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Innovador</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación	<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input checked="" type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico	<input type="checkbox"/> Conservador	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio	<input type="checkbox"/> Sensible	<input type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo	<input type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión	<input checked="" type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral	<input type="checkbox"/> Juicio	<input type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita	<input type="checkbox"/> Crítico	<input type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros: _____	<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente		<input type="checkbox"/> Orientado a metas	<input checked="" type="checkbox"/> Innovador	
<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input checked="" type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico																																			
<input type="checkbox"/> Conservador	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio																																			
<input type="checkbox"/> Sensible	<input type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo																																			
<input type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral																																			
<input type="checkbox"/> Juicio	<input type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita																																			
<input type="checkbox"/> Crítico	<input type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros: _____																																			
<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente																																				
<input type="checkbox"/> Orientado a metas	<input checked="" type="checkbox"/> Innovador																																				

CONOCIMIENTOS

<p>CONOCIMIENTOS BÁSICOS: Conocimiento en el sector turistico y comercial en general con habilidad para toma de decisiones y analisis del entorno de negocio propicios para alcanzar e incrementar las ventas y posicionamiento de marca.</p>	<p>CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: Experiencia en lineas aereas y manejo de agencias de viajes, asi como relaciones publicas y cartera de clientes.</p>
<p>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Conocimiento de la administracion de agencias y GDS asi como manejo de yield y tarifas aerea. Experiencia en lineas aereas comerciales. Manejo de las relaciones comerciales.</p>	

Contactos Internos

I N T E R N E T I C I P A C I O N E S	Puesto	Motivo
	1 CRC, Tarifas y Revenue	El estar enterado de las herramientas basicas de la comercializacion y promociones, asi como aplicacion de codigos y temas tecnicos para una mejor comercializacion e informacion en campo. Ademas de apoyo en grupos y especiales.
	2 Direccion General	Coordinar acciones de prensa y relaciones comerciales especificas por encargo
	3 Finanzas	Tramites de gastos e interactuar en procesos comerciales de adquisiciones e intercambios.
	4 Contraloria	reuniones con proveedores y clientes para poder fijar una vision comercial de los acuerdos tomados: Analisis y concretar acuerdos y convenios con proveedores y clientes.
	Juridico	Apoyo en todo lo relacionado con contratos y convenios para su aprobacion y revision de los aspectos juridicos en beneficio y cuidado de la compania.
	5 Gerencia Aeropuertos	Coordinar esfuerzos en las ventas en aeropuertos y estar enterados de acciones comerciales en los mismos para atender nuestra area comercial especificamente.

Contactos Externos

I N T E R N E T I C I P A C I O N E S	Puesto	Motivo
	1 Asociaciones Turisticas y organismos empresariales	Relaciones publicas y comerciales para una mejor toma de desiciones
	2 Autoridades Gubernamentales	Gestion de apoyos y atencion de solicitudes de acciones comerciales y der promocion, asi como eventos varios
	3 Medios de Publicidad y empresas de diseño de arte	Evaluar propuestas y actividades asi como coordinar las acciones contraidas con estos medios y despachos para una correcta aplicacion de nuestra linea institucional de difusion y branding
	4 Autoridades Aeroportuarias	Participando solo entemas comerciales de lugares para comercializar con publicidad o para venta de boletos en aeropuertos y en general manteniendo las Relaciones Publicas para un mejor acercamiento con ellos.
	5 Prestadores dde servicios	Transportistas, hotelerosy todo aquel que tiene actividades afines a nuestro producto o como proveedor.
	6	
	7	

E
U
Q
U
I
P
I
Z
A
R

1 Equipo de computo	6 telefono oficina
2 Sistema Radixx	7
3 Material promocional	8
4 Equipo de comunicacion Celular	9
5 material de oficina	10

A
C
T
I
V
I
D
A
D
E
S

P
E
R
I
Ó
D
I
C
A
S

Coordinar con TAR o en conjunto con otras instancias eventos de promoción y eventos de inauguración de vuelos o cualquier evento relacionado con nuestra presencia por lo que me tengo que trasladar a diferentes lugares para este fin

Participar en foros locales, regionales y estatales como parte del sector turístico, de aviación, económico para interactuar con planes que se estén generando y poder actuar en materia comercial.

Viajes de Supervisión o blitz comerciales a las estaciones y regiones.

Juntas de evaluación de acciones con los representantes de las regiones para planes y acciones que promuevan las ventas.

Atención de grupos de viaje elaborando tarifas especiales y atendiendo casos especiales, dando una atención personalizada,



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

INFORMACIÓN

TÍTULO DEL PUESTO: GERENTE DE TARIFAS Y CRC

PÁG: 1 DE: 2

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL

PUESTO(S) A TU CARGO: CONTROLISTA CRC

DIRECCIÓN: COMERCIAL

CVE. ORGAN.:

GERENCIA: TARIFAS Y CRC

CVE. POSICIÓN:

DEPARTAMENTO: NO APLICA

TIPO DE POSICIÓN:

ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL

AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL

FECHA ELAB.: 17-jul-14

FECHA REV.:

FECHA AUT.:

OBJETIVO

Maximizar el ingreso de la compañía mediante la administración estratégica de la función de precios a nivel sistema, mercado, vuelo; y en los diferentes horizontes de tiempo, y para los diferentes canales de venta y tipos de pasajeros; amén de dirigir y coordinar la habilitación y actualización, en los sistemas de distribución, de la oferta de vuelos de manera oportuna y correcta para su venta; así como dirigir el servicio de soporte en términos de tarifas y CRC a las áreas de call center, gerencia comercial, aeropuertos, CCO, CCM, aliados comerciales y áreas administrativas

ACTIVIDADES RUTINARIAS

Definir los niveles tarifarios y condiciones tarifarias para cada ruta en la que opera o planea operar la empresa

Coordinar el registro de las tarifas ante DGAC así como de las reglas tarifarias e ingresarlo al sistema Radixx

Respuesta a DGAC de oficios relacionados al tema de tarifas.

Realizar análisis de la competencia en las rutas operadas, en términos de tarifas e itinerario; a efecto de establecer tácticas a seguir.

Coordinar la cotización de tarifas grupales en las diferentes rutas operadas por la empresa y a diferentes horizontes de tiempo.

Programación y actualización en sistema Radixx y en página web de las tarifas de cada ruta, así como sus condiciones tarifarias. Tanto para tarifas al público en general, como para OTA's y como para agencias de viajes mayoristas

Participación en la definición e instrumentación de las campañas promocionales de la empresa, tanto públicas como privadas y coordinar la implementación de la misma.

Coordinar el soporte a personas de call center, aeropuertos, finanzas y demás áreas en temas relacionados a tarifas, sistema Radixx, DCS Airnet y proceso de reservaciones en general.

Actualización en sistema Radixx de las Tarifas de Uso de Aeropuerto para cotizaciones en call center (cc) y página web.

Seguimiento con Radixx (USA) e Ezy (Suecia) de aspectos relacionadas a la funcionalidad de tarifas y al proceso de ventas en cc y página web.

Diseño, creación y administración en sistema Radixx de las tarifas netas y tarifas públicas para Pricetravel, otras OTA's y agencias de viajes mayoristas.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS

Mantenimiento en página web de las condiciones tarifarias y condiciones de cargos extras.

Participación en la capacitación a personal de call center en lo relativo a las tarifas y reglas de aplicación

Diseño y administración de las familias tarifarias vinculadas en Radixx y a la página web.

Responsable de dirigir el ingreso en el sistema Radixx el itinerario a operar, a efecto de ser vendido por call center y página web.

Responsable de asignar y controlar las firmas para personal de ventas (call center), aeropuertos. Definir atributos por tipo de puesto.

Responsable de reflejar en el sistema Radixx los cambios operacionales: cancelaciones, secciones extras y cambios de horarios.

Establecimiento de parámetros generales del sistema: tipo de equipo, numeración asientos, ciudades a operar, servicios especiales, etc.

Apoyo al área de finanzas en su labores de análisis de pagos de pasajeros

Coordinar el soporte al área de aeropuertos en el uso del sistema de check in (DCS-Air Net)

Coordinar el diseño y elaboración de reportes para la toma de decisiones directivas

Responsable de coordinar entre las diferentes áreas de la organización el cumplimiento de contrato de transporte hacia los pasajeros

Participar activamente en mejorar los procesos comerciales.

Coordinar las actualizaciones de los sistemas de ventas en el tema del proceso tarifario.

Establecer las estrategias tarifarias por mercado y vuelo.

Administración de los códigos tarifarios de promoción para convenios corporativos.

Coordinar el soporte al área de finanzas en lo relativo a la utilización del sistema Radixx y en el módulo de pagos.

Dirige la ejecución de los cambios operacionales en el sistema, tales como demoras y cancelaciones de vuelo

Establecer y mantener actualizados los cargos aplicados a los pasajeros por concepto de exceso de equipaje, menor sin acompañar, etc

Representante de la empresa en temas tarifarios y ante la Dirección de tarifas de la DGAC.

Participar activamente en el diseño e implementación de nuevos servicios que ofrece la aerolínea a su mercado meta.

Dirigir análisis de las rutas en su desempeño y rentabilidad, a efecto de diseñar planes de acción conducentes.

Contactos Internos

I N T E R N A C I O N A L E S	Puesto	Motivo
	1 GERENCIA COMERCIAL	a) Brindar promociones por temporada, b) Cotizaciones grupales, c) Brindar tarifas netas para agencias de viajes mayoristas, d) Brindar descuentos para convenios corporativos, e) Diseño de estrategias comerciales a seguir por ruta
	2 GERENCIA DE AEROPUERTOS	a) Administración de firmas para personal para acceso al sistema de reservaciones y checkin, b) Soporte a personal a aeropuertos en cuanto a políticas de atención a pasajeros y a la utilización de los sistemas.
	3 GERENCIAS DE FINANZAS	A) Soporte en temas del sistema Radixx, reglas tarifarias, pagos, TUAS, promociones y servicios pagados por los pasajeros. B) Soporte en el tema de reembolsos a pasajeros y su manejo en el sistema Radixx y pagina web.
	4 GERENCIA DE CALL CENTER	A) Mantener actualizado en sistema los itinerarios para la venta en call center y página web, B) Análisi del itinerario anterior y actual para una mejor comunicación hacia el pasajero. C) Desarrollo conjunto de diversos proyectos relacionados a la comercialización de los servicios aéreos y perifericos
	5 DIRECCION DE OPERACIONES	a) Proporcionar información de vuelos , disponibilidades y reservados ; para la toma de decisiones operacionales. b) Coordinación para la demora, adelanto, cambio de equipo o cancelación de vuelos.
	6 DIRECCION DE SISTEMAS	a) Coordinación para mantenimiento y operación de los sistemas de reservaciones (call center, página web, OTA'S, Agencias de Viajes) b) Coordinación para implemento de nuevos servicios, D) Coordinación para reporte y seguimeitno de fallas en los sistemas

Contactos Externos

I N T E R N A C I O N A L E S	Puesto	Motivo
	1 Director General de EZY / Fredrik Klarqvist ó David Smeringe	a) Mantenimeinto de la página web en todos sus módulos, b) Mejoras en página web y suma de nuevos servicios , c) Reporte de fallas y seguimiento a las mismas hasta su corrección, d) Habilitación y mantenimiento de OTA 's y Módulo de Agencias
	2 RADIXX - Marissa Carey - Ana Alastra	a) Coordinar la implementación de las mejores practicas en el uso del sistema Radixx, b) Reporte y seguimiento de fallas, c) Coordinación para habilitar a OTA 's a Radlix
	3 Director de Tarifas DGAC -Juan Rodríguez	A) Registro ante DGAC de las tarifas a comercializar en las diferentes rutas. B) Respuesta a dudas y circulares emanadas de la DGAC en cuanto al análisis del registro tarifario.
	4 PRICE TRAVEL- Ricardo Blanco	a)Mantenimiento de éste canal de venta, b) Mejora de procesos, c) Atención a la operación y casos especiales en la reservación de pasajeros
	5 Dirección de los Aeropuertos de TLC, QRO y CANAERO	Actualización de las Tarifas de uso de Aeropuerto, como elemento esencial en la construcción de las tarifas aéreas
	6 MAPFRE	Habilitación y mantenimiento del servicio de Asistencia TAR. Coordinación en mejora de procesos y resolución a incidencias en la operación cotidiana.
	7 DATAVOICE	Coordinación en diversos procesos a seguir relacionados a tarifas, cotizaciones, itinerarios, etc; y la función de datavoice como proveedor del servicio de call center.

E U I L P I C A D O	1 Sistema Radlix (sistema de reservaciones)	6 Ainet -DCS
	2 CMS Página web producción y prueba	7
	3 INFARE (Sistema de Tarifas)	8
	4 RADAR (Sistema reporteador de Radixx)	9



5 Módulo de agencias de Radixx

10

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO DE LA POSICIÓN: GERENTE DE TARIFAS Y CRC

PÁG: 1 DE: 3

OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Maximizar el ingreso de la compañía mediante la administración estratégica de la función de precios a nivel sistema, mercado, vuelo; y en los diferentes horizontes de tiempo, y para los diferentes canales de venta y tipos de pasajeros; amén de dirigir y coordinar la habilitación y actualización, en los sistemas de distribución, de la oferta de vuelos de manera oportuna y correcta para su venta; así como dirigir el servicio de soporte en términos de tarifas y CRC a las áreas de call center, aeropuertos, CCO, CCM, Comercial, aliados comerciales y áreas administrativas

POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL

DIRECCIÓN: COMERCIAL

NIVEL DE COMPENSACIÓN:

GERENCIA: TARIFAS Y CRC

CVE. POSICIÓN:

DEPARTAMENTO: NO APLICA

TIPO DE POSICIÓN:

ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL

AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL

FECHA ELAB.: Julio 2014

FECHA REV.:

FECHA AUT.:

REQUISITOS DEL

EDAD (RANGO): 30 y 55

SEXO: Femenino Masculino Indistinto

EDO. CIVIL: Soltero Casado Indistinto

ESTATURA: Indistinto

PESO: Indistinto

ESCOLARIDAD: MAESTRIA EN ADMINISTRACION
MAESTRIA EN MERCADOTECNIA

IDIOMAS (%): Inglés Otros: 90%

DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: Sí No

EXPERIENCIA: 8 AÑOS

CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:

<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación
<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input type="checkbox"/> Respetuoso
<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico
<input type="checkbox"/> Conservador	<input type="checkbox"/> Supervisión	<input type="checkbox"/> Espíritu de Servicio
<input type="checkbox"/> Sensible	<input checked="" type="checkbox"/> Flexible	<input type="checkbox"/> Liderazgo
<input checked="" type="checkbox"/> Optimista	<input type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión
<input checked="" type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas
<input type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral
<input checked="" type="checkbox"/> Juicio	<input checked="" type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita
<input type="checkbox"/> Crítico	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros:
<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente	
<input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas	<input checked="" type="checkbox"/> Innovador	

CONOCIMIENTOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS:

Tarifas aéreas
Sistemas de reservaciones y funciones CRC
Administración de sistemas de tarifas
Sistemas y métodos de comercialización industria aérea
Sistemas y estrategias de optimización de ingresos
Principales procesos de una aerolínea en todas sus áreas
Mercadotecnia y Administración

CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:

Estrategias tarifarias
Funciones de aeropuertos
Manejo de bases de datos
Administración de Proyectos
Comercio electrónico
Negociación
Manejo de Msoffice

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:

Reglas y regulación tarifaria del sector aeronáutico
Sistemas de reservaciones y el modulo de Administrador
Estadística descriptiva e inferencial
Técnicas de pronóstico

TÍTULO DE LA POSICIÓN: GERENTE DE TARIFAS Y CRC

PÁG: 2 DE: 3

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Gerente, Jefe y Personal de Call Center
Gerencia Comercial
Director Comercial
Gerencia y Jefatura Ingresos
Tecnología de la Información
Aeropuertos de las estaciones
Jefe de Aeropuertos
Jefe de Tripulaciones
Centro Control | Mantenimiento
Centro de Control Operacional
Gerencia de Suministros
Representante legal (gestor) TAR
Director General
Atención Agencias

RELACIONES EXTERNAS:

Dirección de tarifas de la DGAC
Radixx (Florida USA), EZE (Suecia), Pricetravel (CUN), Mapfre (MEX), Gerentes Regionales de ventas, eventualmente pasajeros, Mescalina, Datavoice, CANAERO, Aeropuerto de TLC, Aeropuerto de QRO, MAPFRE

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: **5** de importancia crítica; **4** importante la mayor parte del tiempo; **3** de importancia promedio o relativa; **2** ocasionalmente importante; **1** importante rara vez o nunca.
Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE LA

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- | | |
|---|--|
| 5 Prevenir errores | 2 Organizar gente |
| 4 Disfrutar los retos o los cambios | 5 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos |
| 2 Ser paciente con la gente o los problemas | 3 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas |
| 1 Tener contacto con personas | 3 Tomar decisiones arriesgadas |
| 4 Estar consciente de la calidad | 4 Ser cortés o cooperativo |
| 3 Superar objeciones o barreras | 2 Ser expresivo y persuasivo |
| 2 Administrar proyectos grandes | 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades |
| 3 Demostrar entusiasmo u optimismo | 4 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes |
| 3 Estar satisfecho sin ser promovido | 1 Causar buena primera impresión |
| 3 Seguir instrucciones | 4 Evaluar riesgos cuidadosamente |
| 1 Resolver problemas interpersonales | 1 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas |
| 5 Manejar con precisión muchos detalles | 5 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad |

VALORES DE LA

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- | | |
|---|--|
| 4 Ayudar a otras personas | 3 Controlar la calidad |
| 4 Resolver problemas complicados | 1 Mantener buenas relaciones con los demás |
| 1 Crear impresiones favorables | 3 Hacer presentaciones efectivas |
| 5 Trabajar dentro del presupuesto | 2 Conducir investigaciones |
| 4 Guiar a otros hacia los objetivos | 5 Evaluar costo / beneficio |
| 3 Ser creativo o innovador | 3 Utilizar habilidades personales para guiar a otros |
| 5 Lograr utilidades | 4 Ser curioso e inquisitivo |
| 1 Buscar promoción en la organización | 5 Cumplir los lineamientos profesionales |
| 5 Adherirse a principios éticos | 5 Tomar decisiones prácticas |
| 1 Utilizar color o diseño en el trabajo | 2 Ser sensible con la gente |
| 4 Luchar por mantener las opiniones o creencias | 1 Confiar en tu apariencia personal |
| 5 Proteger los activos de la compañía | 4 Dirigir a los empleados sin tutear |
| 1 Manejar problemas interpersonales | 4 Hacer juicios lógicos |
| 1 Utilizar técnicas o toques artísticos | 4 Demostrar una conducta personal ejemplar |
| 3 Implementar o seguir sistemas administrativos | 1 Involucrarse en actividades caritativas |

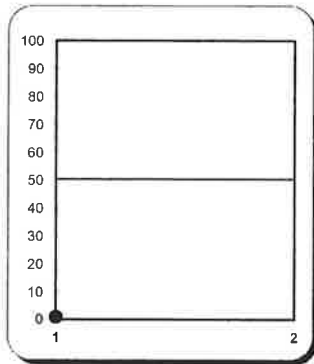
P
E
N
S
A
P
O
S
I
C
I
O
N
P
R
O
C
E
S
O
N
L
A

El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

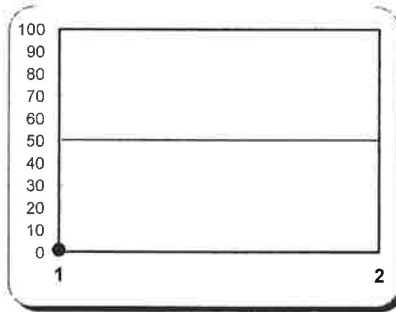
- | | |
|--|--|
| 5 Usar hechos para decidir | 5 Programar operaciones de trabajo |
| 5 Ser un administrador cuidadoso | 3 Mantener relaciones personales favorables |
| 4 Manejar conceptos o ideas complejas | 4 Utilizar la lógica para resolver problemas |
| 1 Expresar sentimientos sobre otros | 4 Pensar en grande (futurear) |
| 4 Llevar el control del flujo de trabajo | 3 Ser sensitivo a las necesidades de otros |
| 5 Analizar problemas complicados | 4 Hacer juicios racionales |
| 2 Tomar cursos de acción conservadores | 2 Estimular actividades positivas en otros |
| 4 Desarrollar ideas originales | 5 Ordenar mucha información |
| 4 Hacer cálculos matemáticos | 3 Ser accesible a la gente |
| 2 Utilizar técnicas o toques artísticos | 4 Diseñar proyectos, productos o programas |
| 3 Organizar gente en el trabajo | 4 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados |
| 3 Ser de mentalidad abierta | 3 Actuar en forma sistemática |

G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
O
N
D
E
N
L
A

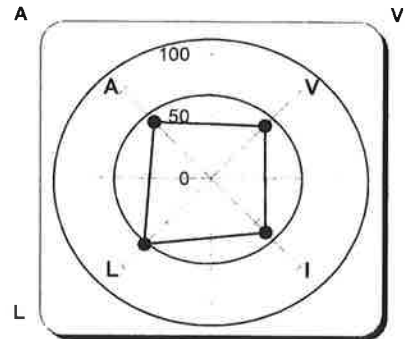
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

INFORMACIÓN

TÍTULO DEL PUESTO:	GERENTE DE REVENUE		PÁG:	1	DE:	2
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO:	DIRECCION COMECIAL					
PUESTO(S) A TU CARGO:	JEFE DE CALL CENTER					
DIRECCIÓN:	COMERCIAL	CVE. ORGAN.:				
GERENCIA:	REVENUE MANAGEMENT Y CALL CENTER	CVE. POSICIÓN:				
DEPARTAMENTO:	NO APLICA	TIPO DE POSICIÓN:				
ELABORÓ:	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ:	DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ:	DIRECTOR GENERAL	
FECHA ELAB.:	18-jul-14	FECHA REV.:		FECHA AUT.:		

OBJETIVO

Maximizar el ingreso de la empresa a través de la adecuada administración de la oferta de los lugares correspondientes a cada clase/tarifa que tenemos publicada. Esto se realiza con base en la identificación de la oferta y demanda potencial de cada mercado, buscando maximizar el ingreso en cada fecha que presente demanda. "A mayor demanda para una fecha específica; mayor es el precio que tienes que pagar para viajar en dicha fecha". Call Center: Asegurar que el equipo que conforma el Call Center, se encuentre adecuadamente capacitado para ser el Canal de distribución alternativo de la empresa, generando al menos la tercera parte del ingreso de la empresa y asegurando el adecuado conocimiento de las diversas políticas y procedimientos que permitan ser un punto de contacto con el pasajero, permitiéndole solucionar cualquier duda o problema que tenga.

ACTIVIDADES RUTINARIAS

Monitorear las diferentes aerolíneas que operan en nuestros mercados con el fin de conocer la oferta que tiene en los mercados en los que competimos (Frecuencias / Horarios / Equipos / Tarifas)

Establecer los diferentes niveles de autorización de venta por clase / vuelo / día. Revisando y ajustando los inventarios de los vuelos que tienen demanda o aquellos que podrían en el futuro presentar una demanda potencial.

Revisión continua durante el día del comportamiento del "Reporte acumulado de llamadas" del Call Center, buscando desviaciones del comportamiento general de las llamadas y del tiempo que se toma el personal para su atención.

Análisis de las promociones que se generan en área de tarifas y que impactarán en los niveles de servicio establecidos para el Call Center, previendo cualquier impacto que requiera medidas preventivas para evitar abandono de llamadas.

Establecimiento de las políticas que refuercen el correcto manejo y registro de la información de nuestros pasajeros al momento de ser abordados en todos nuestros aeropuertos.

A través del sistema INFARE monitorear las tarifas que tiene las aerolíneas competidoras con el fin de identificar áreas de oportunidad en el cierre y apertura de los diferentes niveles tarifarios.

Realización de diversas pruebas en el sistema de pruebas y producción para identificar como aprovechar el sistema RADIXX en la implementación de las diversas estrategias que se implementan por parte del área Comercial.

Manejo de la Atención Especial a pasajeros solicitados por la Presidencia y las diversas Direcciones. Reservaciones y ventas en la oficina central.

LLlamadas al Call Center con el fin de monitorear el nivel de servicio que se está ofreciendo. Continua comunicación con la Supervisión en el Call Center.

Coordinación continua con CRC y Tarifas para ajustar los inventarios en los casos de cancelaciones y operaciones irregulares, así como en la publicación de nuevas tarifas y promociones.

Análisis de los casos que investiga el área de Ingresos con el fin de identificar en el sistema los casos que muestran discrepancias entre el sistema de reservaciones y los reportes de ventas del banco.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS

Monitoreo de las políticas que refuerzan el correcto manejo y registro de la información de nuestros pasajeros al momento de ser abordados en todos nuestros aeropuertos.

Envío mensual de la información de nuestros itinerarios a la Dirección General de Aeronáutica Civil. (DGAC)

Envío mensual de las estadísticas de operación y Recursos Humanos de nuestra operación a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

Análisis de los diversos reportes que se generan a través de RADAR relacionados con el comportamiento de la venta.

Coordinación con las áreas de Aeropuertos, Seguridad y Atención a Clientes para asegurar que la información de estas áreas se maneje correctamente en el Call Center.

Revisión con el área de Seguridad y Aeropuertos de los casos en el que los aeropuertos no realizan correctamente sus labores de registro de los pasajeros al momento de abordar.

Reuniones Periódicas con el personal del Call Center para asegurar el correcto seguimiento de las políticas y objetivos establecidos. Capacitación del personal de nuevo ingreso , así como de nuevos productos.

Seguimiento a los reportes de errores realizado a RADIXX e EZY

Reuniones Periódicas con el personal del Call Center para asegurar el correcto seguimiento de las políticas y objetivos establecidos. Capacitación del personal de nuevo ingreso , así como de nuevos productos.

Seguimiento con el área de Finanzas de todos los errores que identifican en el correcto ingreso de la información en el sistema RADIXX de los cobros realizados en los aeropuertos.

Reuniones Periódicas con el personal del Call Center para asegurar el correcto seguimiento de las políticas y objetivos establecidos. Capacitación del personal de nuevo ingreso , así como de nuevos productos.

Seguimiento a los reportes de Rembolso de los pasajeros con el área de Finanzas.

Contactos Internos

I N T E R N A C I O N A L E S	Puesto	Motivo
	1 Dirección TI	Fallas en el sistema de reservaciones, o de líneas telefónicas en el Call Center, Problemas de cobro en la página de Internet de TAR.
	2 Gerente de Tarifas y CRC	Coordinación para los cambios de itinerarios, Operaciones irregulares, Cambios Tarifarios o nuevas promociones y Productos. Investigaciones del sistema RADIXX
	3 Gerente de Seguridad	Identificación de casos en los que la falta de ingreso de la información de los pasajeros en los aeropuertos representa un riesgo para la empresa. Seguimiento y corrección de estos casos.
	4 Gerente de aeropuertos	Seguimiento de los casos en el que personal de Aeropuerto no cumple con las reglas establecidas por el ingreso de la información de los pasajeros abordados en sistema.
	5 Gerente Comercial	Análisis de promociones, solicitudes de grupos o tarifas especiales. Revisión de la estrategia Comercial para apoyar los objetivos de ventas.
	6 Gerente de Finanzas	Investigación de los casos en los que se requiere identificar y corregir las discrepancias de los reportes de ventas del Banco con el sistema Raddix, Seguimiento de los Reembolsos solicitados por los pasajeros.

Contactos Externos

I N T E R N A C I O N A L E S	Puesto	Motivo
	1 JEFA DE ESTADISTICA DE LA DGAC	Envío de Estadísticas de operación y Recursos Humanos.
	2 DIRECTOR DE AVIACIÓN CIVIL DGAC	Envío de la información de los itinerarios vigentes.
	3 DIRECTOR GENERAL DATA VOICE	Coordinación y seguimiento de objetivos de atención del Call Center.
	4 JEFA NEW CLIENT SERVICES RADIXX	Seguimiento de los reportes levantados por mal funcionamiento o actualizaciones del sistema RADIXX
	5	
	6	
7		

E Q U I P O S A R	1 PC, OFFICE	6 MODULO DE AGENCIAS RADIXX
	2 ENTERPRISE- RADIXX	7
	3 INFARE	8
	4 RADAR	9
	5 AIR NET I- RADIXX	10

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO DE LA POSICIÓN: GERENTE DE REVENUE		PÁG: 1	DE: 3
OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Maximizar el ingreso de la empresa a través de la adecuada administración de la oferta de los lugares correspondientes a cada clase/tarifa que tenemos publicada. Esto se realiza con base en la identificación de la oferta y demanda potencial de cada mercado, buscando maximizar el ingreso en cada fecha que presente demanda. "A mayor demanda para una fecha específica; mayor es el precio que tienes que pagar para viajar en dicha fecha". Call Center: Asegurar que el equipo que conforma el Call Center, se encuentre adecuadamente capacitado para ser el Canal de distribución alternativo de la empresa, generando al menos la tercera parte del ingreso de la empresa y asegurando el adecuado conocimiento de las diversas políticas y procedimientos que permitan ser un punto de contacto con el pasajero, permitiéndole solucionar cualquier duda o problema que tenga.			
POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL			
DIRECCIÓN: COMERCIAL		NIVEL DE COMPENSACIÓN:	
GERENCIA: REVENUE MANAGEMENT Y CALL CENTER		CVE. POSICIÓN:	
DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECTOR COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL	
FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

REQUISITOS DEL

<p>EDAD (RANGO): _____</p> <p>SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>EDO. CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>ESTATURA: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>PESO: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>ESCOLARIDAD: LICENCIATURA ECONOMIA / ADMINISTRACIÓN</p> <p>IDIOMAS (%): <input checked="" type="checkbox"/> Inglés <input type="checkbox"/> Otros: _____ 100</p> <p>DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>EXPERIENCIA: 2 AÑOS EN REVENUE MANAGEMENT Y 2 EN CALL CENTER</p>	<p>CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Agresivo</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Lógico</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Planeación</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Responsable</td> <td><input type="checkbox"/> Predecible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Cooperador</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Estable</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Analítico</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Conservador</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Supervisión</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Sensible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Flexible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Optimista</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Dinámico</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Negociador</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Proactivo</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Sociable</td> <td><input type="checkbox"/> Perfeccionista</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Juicio</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Prudente</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Crítico</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Ordenado</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Otros: _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Introverso</td> <td><input type="checkbox"/> Independiente</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas</td> <td><input type="checkbox"/> Innovador</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN</p>	<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación	<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input checked="" type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico	<input type="checkbox"/> Conservador	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio	<input checked="" type="checkbox"/> Sensible	<input checked="" type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión	<input checked="" type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral	<input checked="" type="checkbox"/> Juicio	<input checked="" type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita	<input checked="" type="checkbox"/> Crítico	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenado	<input checked="" type="checkbox"/> Otros: _____	<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente		<input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas	<input type="checkbox"/> Innovador	
<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input checked="" type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico																																			
<input type="checkbox"/> Conservador	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Sensible	<input checked="" type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Juicio	<input checked="" type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Crítico	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenado	<input checked="" type="checkbox"/> Otros: _____																																			
<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente																																				
<input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas	<input type="checkbox"/> Innovador																																				

CONOCIMIENTOS

<p>CONOCIMIENTOS BÁSICOS:</p> <p>FILOSOFIA Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT TARIFAS PROCESOS DE VENTA, RESERVACIÓN, DOCUMENTACIÓN DE LOS PASAJEROS PROCESOS DE ADMINISTRACION CALL CENTER MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE VUELOS SISTEMAS DE OPTIMIZACIÓN DE INGRESOS SISTEMAS DE RESERVACIONES Y AEROPUERTOS PROCESOS GENERALES DE LA INDUSTRIA AEREA</p>	<p>CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:</p> <p>MANEJO DE OFERTA Y DEMANDA ESTADISTICA BASE DE DATOS ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ATENCION A CLIENTES</p>
<p>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</p>	
<p>PROCESOS DE VENTA, RESERVACIÓN, DOCUMENTACIÓN DE LOS PASAJEROS MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE VUELOS SISTEMAS DE RESERVACIONES Y AEROPUERTOS ESTADISTICA FILOSOFIA Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT</p>	

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Gerente, SUPERVISOR Tarifas y Call Center
 Gerencia Comercial

 Director Comercial

 Gerencia y Jefatura Ingresos
 Tecnología de la Información
 Gerente de Seguridad
 Gerente de Aeropuertos
 Director General
 Atención Agencias
 Gerente de Finanzas

RELACIONES EXTERNAS:

Jefe de Estadísticas DGAC
 Director de Aviación Civil DGAC

 Director General Data Voice

 JEFA New Client Services RADIXX

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa; 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca.

Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE LA

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- 5 Prevenir errores
- 2 Disfrutar los retos o los cambios
- 4 Ser paciente con la gente o los problemas
- 4 Tener contacto con personas
- 5 Estar consciente de la calidad
- 1 Superar objeciones o barreras
- 3 Administrar proyectos grandes
- 2 Demostrar entusiasmo u optimismo
- 2 Estar satisfecho sin ser promovido
- 2 Seguir instrucciones
- 2 Resolver problemas interpersonales
- 3 Manejar con precisión muchos detalles

- 3 Organizar gente
- 4 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- 3 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- 4 Tomar decisiones arriesgadas
- 3 Ser cortés o cooperativo
- 2 Ser expresivo y persuasivo
- 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- 4 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- 3 Causar buena primera impresión
- 5 Evaluar riesgos cuidadosamente
- 3 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- 3 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES DE LA

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- 3 Ayudar a otras personas
- 4 Resolver problemas complicados
- 2 Crear impresiones favorables
- 4 Trabajar dentro del presupuesto
- 5 Guiar a otros hacia los objetivos
- 4 Ser creativo o innovador
- 5 Lograr utilidades
- 4 Buscar promoción en la organización
- 5 Adherirse a principios éticos
- 1 Utilizar color o diseño en el trabajo
- 3 Luchar por mantener las opiniones o creencias
- 5 Proteger los activos de la compañía
- 3 Manejar problemas interpersonales
- 1 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 3 Implementar o seguir sistemas administrativos

- 4 Controlar la calidad
- 3 Mantener buenas relaciones con los demás
- 4 Hacer presentaciones efectivas
- 4 Conducir investigaciones
- 4 Evaluar costo / beneficio
- 3 Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- 4 Ser curioso e inquisitivo
- 5 Cumplir los lineamientos profesionales
- 4 Tomar decisiones prácticas
- 3 Ser sensible con la gente
- 3 Confiar en tu apariencia personal
- 5 Dirigir a los empleados sin titubear
- 4 Hacer juicios lógicos
- 4 Demostrar una conducta personal ejemplar
- 1 Involucrarse en actividades caritativas

P
E
N
S
A
N
T
E
C
I
Ó
N

P
R
O
C
E
S
O

L
A

El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

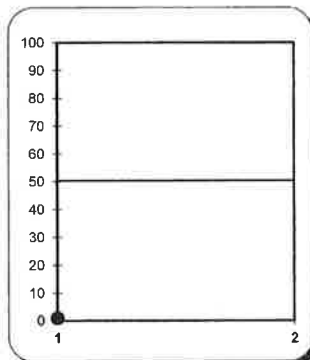
- 5 Usar hechos para decidir
- 4 Ser un administrador cuidadoso
- 3 Manejar conceptos o ideas complejas
- 2 Expresar sentimientos sobre otros
- 4 Llevar el control del flujo de trabajo
- 5 Analizar problemas complicados
- 3 Tomar cursos de acción conservadores
- 4 Desarrollar ideas originales
- 2 Hacer cálculos matemáticos
- 1 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 3 Organizar gente en el trabajo
- 4 Ser de mentalidad abierta

- 2 Programar operaciones de trabajo
- 3 Mantener relaciones personales favorables
- 4 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 4 Pensar en grande (futurear)
- 3 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 4 Hacer juicios racionales
- 3 Estimular actividades positivas en otros
- 3 Ordenar mucha información
- 3 Ser accesible a la gente
- 4 Diseñar proyectos, productos o programas
- 4 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 3 Actuar en forma sistemática

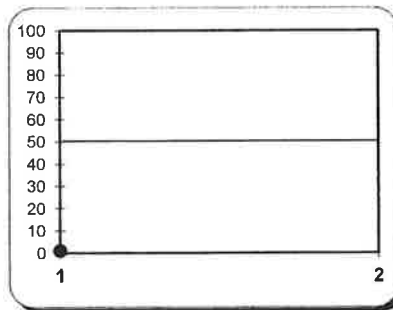
G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
D
Ó
N

L
A

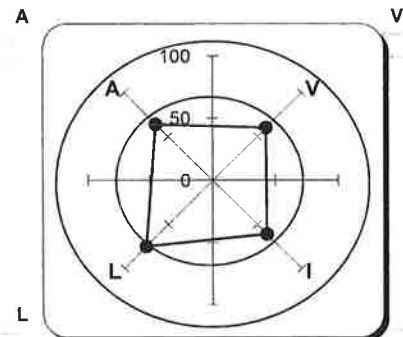
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

TÍTULO DEL PUESTO:	Jefe de Revenue Accounting	PÁG:	2	DE:	2
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO:	Gerente de Revenue				
PUESTO(S) A TU CARGO:	NINGUNO				
DIRECCIÓN:	Comercial	CVE. ORGAN.:			
GERENCIA:	Revenue	CVE. POSICIÓN:			
DEPARTAMENTO:	Comercial	TIPO DE POSICIÓN:	PERMANENTE		
ELABORÓ:	Jefe de Revenue Accounting	REVISÓ	Director Comercial	AUTORIZÓ:	DIRECTOR GENERAL
FECHA ELAB.:	07-mar-16	FECHA REV.:	07-mar-16	FECHA AUT.:	

<p>EDAD (RANGO): 25-50</p> <p>SEXO: <input type="checkbox"/> femenino <input checked="" type="checkbox"/> masculino <input type="checkbox"/> otro</p> <p>EDO. CIVIL: <input type="checkbox"/> soltero <input type="checkbox"/> casado <input type="checkbox"/> viudo <input type="checkbox"/> divorciado</p> <p>ESTATURA: _____</p> <p>PESO: _____</p> <p>ESCOLARIDAD: <u>Administracion, Comercio Internacional o a</u></p> <p>IDIOMAS (%): Ingles 60%</p> <p>DISPONIBILIDAD P/ VIA Si _____</p> <p>EXPERIENCIA: _____</p>	<p>CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:</p>
---	--

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Esta posición requiere..."). Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa; 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca. Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición,

- | | |
|---|--|
| 4 Prevenir errores | 4 Organizar gente |
| 5 Disfrutar los retos o los cambios | 5 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos |
| 4 Ser paciente con la gente o los problemas | 5 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas |
| 5 Tener contacto con personas | 3 Tomar decisiones arriesgadas |
| 5 Estar consciente de la calidad | 5 Ser cortés o cooperativo |
| 4 Superar objeciones o barreras | 4 Ser expresivo y persuasivo |
| 3 Administrar proyectos grandes | 4 Lograr objetivos a pesar de las dificultades |
| 4 Demostrar entusiasmo u optimismo | 3 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes |
| 5 Estar satisfecho sin ser promovido | 4 Causar buena primera impresión |
| 5 Seguir instrucciones | 4 Evaluar riesgos cuidadosamente |
| 4 Manejar con precisión muchos detalles | 4 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad |

TÍTULO DEL PUESTO:	Jefe de Revnue Accounting	PÁG:	3	DE:	2
--------------------	---------------------------	------	---	-----	---

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- | | |
|---|--|
| 5 Ayudar a otras personas | 5 Controlar la calidad |
| 5 Resolver problemas complicados | 5 Mantener buenas relaciones con los demás |
| 4 Crear impresiones favorables | 2 Hacer presentaciones efectivas |
| 1 Trabajar dentro del presupuesto | 1 Conducir investigaciones |
| 2 Guiar a otros hacia los objetivos | 1 Evaluar costo / beneficio |
| 3 Ser creativo o innovador | 1 Utilizar habilidades personales para guiar a otr |
| 1 Lograr utilidades | 3 Ser curioso e inquisitivo |
| 3 Buscar promoción en la organización | 4 Cumplir los lineamientos profesionales |
| 4 Adherirse a principios éticos | 4 Tomar decisiones prácticas |
| 1 Utilizar color o diseño en el trabajo | 4 Ser sensible con la gente |

N
R
E
S
D
E

3	Luchar por mantener las opiniones o creencias
5	Proteger los activos de la compañía
4	Manejar problemas interpersonales
1	Utilizar técnicas o toques artísticos
1	Implementar o seguir sistemas administrativos

4	Confiar en tu apariencia personal
4	Dirigir a los empleados sin titubear
4	Hacer juicios lógicos
4	Mostrar una conducta personal ejemplar
3	Involucrarse en actividades caritativas

P
R
O
C
E
S
O
P
O
S
I
B
I
L
I
D
A
D
E
S
E

El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño

3	Usar hechos para decidir
4	Ser un administrador cuidadoso
3	Manejar conceptos o ideas complejas
2	Expresar sentimientos sobre otros
4	Llevar el control del flujo de trabajo
4	Analizar problemas complicados
2	Tomar cursos de acción conservadores
4	Desarrollar ideas originales
2	Hacer cálculos matemáticos
1	Utilizar técnicas o toques artísticos
2	Organizar gente en el trabajo
4	Ser de mentalidad abierta

3	Programar operaciones de trabajo
4	Mantener relaciones personales favorables
4	Utilizar la lógica para resolver problemas
4	Pensar en grande (futurear)
3	Ser sensitivo a las necesidades de otros
3	Hacer juicios racionales
3	Estimular actividades positivas en otros
3	Ordenar mucha información
4	Ser accesible a la gente
1	Diseñar proyectos, productos o programas
3	Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
3	Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
D
E
L
A
P
O
S
I
C
I
O
N

ESTILO DE LA POSICIÓN

INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN

PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN

A

V

L

I

O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

S
E
S

E
U
Q
T
I
L
I
P
I
Z
A
R

1	Computadora de escritorio	6	
2	Calculadora	7	
3	Teléfono fijo	8	
4		9	
5		10	

TÍTULO DEL PUESTO:	Jefe de Revenue Accounting	PÁG:	1	DE:	2
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO:	Gerente de Revenue				
PUESTO(S) A TU CARGO:	NINGUNO				
DIRECCIÓN:	Comercial	CVE. ORGAN.:			
GERENCIA:	Revenue	CVE. POSICIÓN:			
DEPARTAMENTO:	Comercial	TIPO DE POSICIÓN:	PERMANENTE		
ELABORÓ:	Jefe de Revenue Accounting	REVISÓ:	Director Comercial	AUTORIZÓ:	DIRECTOR GENERAL
FECHA ELAB.:	07-mar-16	FECHA REV.:	07-mar-16	FECHA AUT.:	

Controlar el registro correcto de cobros, cargos, cancelaciones y reembolsos en el sistema Radixx de las reservaciones, mismos que afectan la información sobre el revenue de la aerolínea.
 Administración de vouchers.
 Realizar análisis de revenue por canales de venta.
 Envío de información relacionada con las ventas, revenue y KPI's a las diferentes áreas de la empresa.
 Control y administración de agencias de viajes: cobros de reservaciones, ventas, comisiones y acreditación de pagos en Radixx.
 Supervisión, control y administración del sistema de facturación por medio del portal Openpay.
 Realización de análisis de rentabilidad de rutas.

Envío diario de ventas globales del mes y los últimos 30 días a los directores de la empresa.
 Revisión de las reservaciones en el sistema Radixx, cobros, cargos, cancelaciones y reembolsos.
 Envío de reporte de ventas semanal así como la orden de pago a las diferentes agencias que trabajan bajo
 Revisión y validación de las comisiones generadas por las agencias.
 Control de cierre de vuelos y reservaciones con status que afecten el revenue, así como informe de los
 Administración de vouchers

Generación y envío del reporte de transportación vendida utilizada mensual a el departamento administración
 Generación y envío del reporte de ventas mensuales, diferenciando entre Tarifa, Cargos por Cambios,
 Generación y envío del reporte de KPI's a el departamento administración y finanzas.
 Análisis y mejoras del sistema de facturación.
 Análisis de rentabilidad de rutas.

Contactos Internos

	Puesto	Motivo
1	Area Comercial	Apoyo en general
2	Gerencia de Finanzas	Envío de información para su conciliación e ingreso al ERP.
3	Tesorería y cuentas por pagar	Procesamiento y pago de comisiones de agencias de viajes.
4	Gerencia de Finanzas	Envío de información para su conciliación e ingreso al ERP
5	Coordinación de cuentas por cobrar	Conciliación ventas vs ingreso.
6	Gerente de Aeropuertos	Resolución de problemas de registro de información en el
7	Contabilidad	Facturación de comisiones de agencias y facturación de los

Contactos Externos

	Puesto	Motivo
1	Openpay	Problemas con el portal de pagos, facturación.
2		
3		
4		
5		
6		
7		

INFORMACIÓN GENERAL

DEBILIDADES

ACTIVIDADES

PERIODICIDADES

INTERRELACIONES

INTEGRAFACION

I N F O R M A C I O N	TÍTULO DEL PUESTO: COORDINADOR DE DISEÑO E IMAGEN		PÁG: 1	DE: 2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL			
	PUESTO(S) A TU CARGO: NINGUNO			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		CVE. ORGAN.:	
	GERENCIA: NO APLICA		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN: PERMANENTE	
	ELABORÓ: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECCION COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECCION GENERAL	
	FECHA ELAB.: 28-dic-15	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

O B J E T I V O	<p>Creación, implementación y regularización de la imagen corporativa de TAR Aerolíneas. Siguiendo una lógica en la imagen, para transmitir una misma comunicación visual como empresa. Coordinar a la agencia de publicidad (Mescalina), para la realización de material publicitario entre otros, revisando que vaya de acuerdo a la imagen gráfica de la empresa. Realización de material gráfico para distintos proyectos o necesidades internas o para el público. Seguimiento a redes sociales (community manager por parte de Mescalina, dar seguimiento y ver que todo vaya bien), actualización de página web (promociones).</p>
--------------------------------------	---

A C T I V I D A D E S R U T I N A R I A S	<p>Actualización de página web (promociones, cintillos de emergencia)</p> <p>Realizar programa de promociones con Gerente de Pricing y CRC</p> <p>Programar o enviar newsletter de promociones</p> <p>Seguimiento a redes sociales (Facebook, Twitter)</p>
---	--

A
C
T
I
V
I
D
A
D
E
S

P
E
R
I
Ó
D
I
C
A
S

Realizar material gráfico para diversas necesidades internas (manuales, formatos, carteles de seguridad, etiquetas equipaje, etc).

Hacer diseño de anuncios publicitarios para diversos medios, principalmente impreso.

Realizar material gráfico para necesidades del público (anuncios, flyers, kit promocional, etc).

Actualización de mapa de destinos de la página web (flash).

Responder a necesidades y dar solución a las diversas áreas de la empresa (gráficamente).

Realizar imagen para firma electrónica de la compañía

Realizar publicaciones mensuales para revista a bordo (actualmente 8 páginas)

Creación de presentaciones para dirección general.

Contactos Internos

I N T E R N E T I V O S	Puesto	Motivo
	1 Dirección Comercial	Para la realización de la mayoría de los proyectos.
	2 Compras	Para ver temas de producción de material gráfico
	3 Dirección General	Para diversos requerimientos gráficos
	4 Dirección de Seguridad Aérea	Apoyo para generación de carteles de seguridad
	5 Dirección de Mantenimiento	Desarrollo o actualización de formatos y/o bitácoras
	6 Relaciones Públicas	Para desarrollo de publicidad, materiales gráficos, entre otros.

Contactos Externos

I N T E R N E T I V O S	Puesto	Motivo
	1 Agencia Publicitaria (Mescalina)	Para apoyarse en creación de material gráfico para promociones, publicidad, entre otros.
	2 Star News	Para llegar a acuerdos a cerca de la revista a bordo, realizar páginas que corresponden a TAR Aerolíneas.
	3 Proveedores	Para ver temas de producción.
	4	
	5	
	6	
7		

E
U
T
I
L
I
Z
A
D
O
S

1	Computadora	6	Adobe Suite
2	Telefono fijo	7	
3		8	
4		9	
5		10	

I N F O R M A C I O N G E N E R A L	TÍTULO DE LA POSICIÓN: COORDINADOR DE DISEÑO E IMAGEN		PÁG: 1	DE: 3
	OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Creación, implementación y regularización de la imagen corporativa de TAR Aerolíneas. Siguiendo una lógica en la imagen, para transmitir una misma comunicación visual como empresa. Coordinar a la agencia de publicidad (Mescalina), para la realización de material publicitario entre otros, revisando que vaya de acuerdo a la imagen gráfica de la empresa. Realización de material gráfico para distintos proyectos o necesidades internas o para el público. Seguimiento a redes sociales (community manager por parte de Mescalina, dar seguimiento y ver que todo vaya bien), actualización de página web (promociones).			
	POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR COMERCIAL			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		NIVEL DE COMPENSACIÓN:	
	GERENCIA: NO APLICA		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN: PERMANENTE	
	ELABORÓ: RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECCION COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECCION GENERAL	
FECHA ELAB.: 28/12/2015	FECHA REV.:	FECHA AUT.:		

R E Q U I S I T A N T E D E L	EDAD (RANGO): 20 - 30		CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:		
	SEXO:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	<input type="checkbox"/> Agresivo	<input type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación
	EDO. CIVIL:	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso
	ESTATURA:	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input checked="" type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico
	PESO:	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	<input type="checkbox"/> Conservador	<input type="checkbox"/> Supervisión	<input type="checkbox"/> Espíritu de Servicio
	ESCOLARIDAD:	Egresado de la carrera de Diseño Gráfico o afín	<input type="checkbox"/> Sensible	<input checked="" type="checkbox"/> Flexible	<input type="checkbox"/> Liderazgo
	IDIOMAS (%):	<input checked="" type="checkbox"/> Inglés 60% <input type="checkbox"/> Otros:	<input type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión
DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR:	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas	
EXPERIENCIA:	1 año en experiencia en un área o departamento relacionado	<input type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input type="checkbox"/> Comunicación Oral	
		<input type="checkbox"/> Juicio	<input type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita	
		<input checked="" type="checkbox"/> Crítico	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros:	
		<input type="checkbox"/> Introverso	<input checked="" type="checkbox"/> Independiente	<u>Creativo</u>	
		<input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas	<input checked="" type="checkbox"/> Innovador		

C O N O C I M I E N T O S	CONOCIMIENTOS BÁSICOS: Diseño gráfico Illustrator Photoshop	CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: Microsoft Office Mailchimp Programación básica para página web Bases en mercadotecnia
	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS: Manejo de Adobe Suite (principalmente Illustrator y Photoshop)	

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Integrantes de la Dirección Comercial
 Dirección General
 Dirección de Seguridad Aérea
 Dirección de Mantenimiento

RELACIONES EXTERNAS:

Agencia publicitaria (Mescalina)
 Proveedores
 Star News

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Esta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: **5** de importancia crítica; **4** importante la mayor parte del tiempo; **3** de importancia promedio o relativa; **2** ocasionalmente importante; **1** importante rara vez o nunca.

Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE TRABAJO

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- 5 Prevenir errores
- 4 Disfrutar los retos o los cambios
- 4 Ser paciente con la gente o los problemas
- 4 Tener contacto con personas
- 4 Estar consciente de la calidad
- 3 Superar objeciones o barreras
- 3 Administrar proyectos grandes
- 4 Demostrar entusiasmo u optimismo
- 2 Estar satisfecho sin ser promovido
- 4 Seguir instrucciones
- 3 Resolver problemas interpersonales
- 5 Manejar con precisión muchos detalles

- 3 Organizar gente
- 4 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- 3 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- 3 Tomar decisiones arriesgadas
- 4 Ser cortés o cooperativo
- 4 Ser expresivo y persuasivo
- 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- 5 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- 2 Causar buena primera impresión
- 3 Evaluar riesgos cuidadosamente
- 4 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- 4 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES DE LA POSICIÓN

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- 5 Ayudar a otras personas
- 4 Resolver problemas complicados
- 4 Crear impresiones favorables
- 3 Trabajar dentro del presupuesto
- 3 Guiar a otros hacia los objetivos
- 5 Ser creativo o innovador
- 2 Lograr utilidades
- 4 Buscar promoción en la organización
- 4 Adherirse a principios éticos
- 5 Utilizar color o diseño en el trabajo
- 3 Luchar por mantener las opiniones o creencias
- 2 Proteger los activos de la compañía
- 2 Manejar problemas interpersonales
- 5 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 3 Implementar o seguir sistemas administrativos

- 4 Controlar la calidad
- 4 Mantener buenas relaciones con los demás
- 5 Hacer presentaciones efectivas
- 1 Conducir investigaciones
- 1 Evaluar costo / beneficio
- 3 Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- 4 Ser curioso e inquisitivo
- 3 Cumplir los lineamientos profesionales
- 4 Tomar decisiones prácticas
- 3 Ser sensible con la gente
- 3 Confiar en tu apariencia personal
- 4 Dirigir a los empleados sin titubear
- 5 Hacer juicios lógicos
- 3 Demostrar una conducta personal ejemplar
- 3 Involucrarse en actividades caritativas

P
E
N
S
A
M
I
E
N
T
E
E
N
L
A
P
O
S
I
C
I
O
N

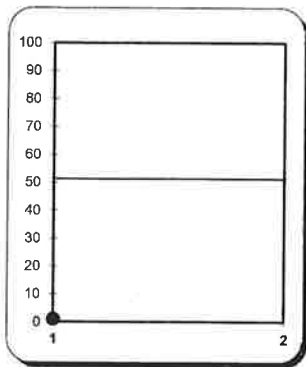
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- 3 Usar hechos para decidir
- 2 Ser un administrador cuidadoso
- 4 Manejar conceptos o ideas complejas
- 3 Expresar sentimientos sobre otros
- 5 Llevar el control del flujo de trabajo
- 3 Analizar problemas complicados
- 2 Tomar cursos de acción conservadores
- 5 Desarrollar ideas originales
- 1 Hacer cálculos matemáticos
- 5 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 3 Organizar gente en el trabajo
- 4 Ser de mentalidad abierta

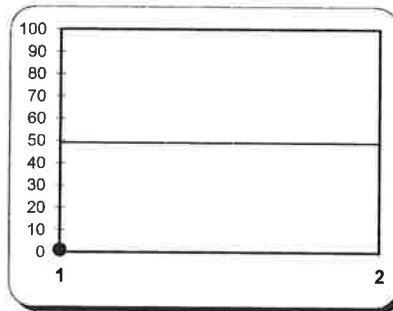
- 4 Programar operaciones de trabajo
- 3 Mantener relaciones personales favorables
- 2 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 5 Pensar en grande (futurear)
- 5 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 3 Hacer juicios racionales
- 2 Estimular actividades positivas en otros
- 2 Ordenar mucha información
- 4 Ser accesible a la gente
- 5 Diseñar proyectos, productos o programas
- 1 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 1 Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
D
I
O
N
L
A

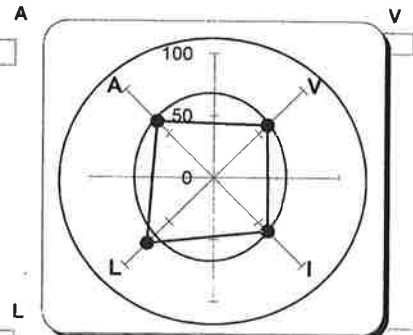
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

INFORMACIÓN	TÍTULO DEL PUESTO: CONTROLADOR CRC		PÁG: 1	DE: 2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE TARIFAS Y CRC			
	PUESTO(S) A TU CARGO: NINGUNO			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		CVE. ORGAN.:	
	GERENCIA: TARIFAS Y CRC		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
	ELABORÓ: ARTURO ONTIVEROS	REVISÓ: MIGUEL LEGORRETA HERNANDEZ	AUTORIZÓ: EDUARDO CASTELLANOS	
	FECHA ELAB.: 17-jul-14	FECHA REV.: 17-jul-14	FECHA AUT.: 17-jul-14	

OBJETIVO	<p>Analizar y coordinar el ingreso de los cambios de itinerarios en tiempo y forma de acuerdo a la planeación comercial atendiendo como prioridad la mínima afectación a los pasajeros reservados, para un correcto despliegue de Itinerarios en el Sistema de Reservas y en sincronía con la página WEB; así como administrar y controlar la seguridad del sistema de Reservas. Administrar y controlar la oferta y demanda de los vuelos a través de la apertura y cierre de clases de servicio por segmento/mercado, soportado en estudios y análisis tarifarios generados de rutas, mercados, competidores directos e indirectos, a fin de sugerir cambios en las políticas tarifarias que permitan competitividad exitosamente en el mercado aéreo.</p>
-----------------	--

ACTIVIDADES RUTINARIAS	<p>Programar, administrar y modificar el Itinerario en el sistema automático de Reservas con los cambios operacionales como cancelaciones, cambios de horario, coordinar con encargados de turno del Call Center y con jefes de Aeropuerto la protección de pasajeros, atendiendo casos especiales como reacomodaciones, protecciones en otra línea aérea, cambios de fecha, boletos de cortesía por compensación y apoyo en reembolsos.</p> <p>-----</p> <p>Llevar un registro de todos los casos de cancelaciones, demoras de vuelo o situaciones de contingencia.</p> <p>-----</p> <p>Realizar reportes semanales de Advance Bookings de todos los vuelos del sistema para coordinar y tener previstas las alternativas y soluciones para el manejo de pasajeros en situaciones de contingencia.</p> <p>-----</p> <p>Analizar el mercado respecto de los movimientos tarifarios de la competencia por medio de INFARE.</p> <p>-----</p> <p>Asignar nuevas firmas para personal de nuevo ingreso en oficinas de ventas y aeropuertos, dar de baja las firmas que ya no se requieren. Actualizar la base de datos del personal que cuenta con firma de acceso a sistema de reservas Radixx</p> <p>-----</p> <p>Generar y sugerir políticas tarifarias, que busquen un mayor ingreso y mejor rendimiento tarifario.</p> <p>-----</p> <p>Dar apoyo técnico a personal de ventas en general tanto en aeropuertos como en el Call Center.</p> <p>-----</p> <p>Revisión y control de inventarios, ajustando parámetros de venta por clase para optimizar ingresos.</p> <p>-----</p> <p>Cotizar Reservas grupales a solicitud del Gerente Comercial comparando precios en otras líneas aéreas tratando de ofrecer una tarifa competitiva para ganar la venta.</p> <p>-----</p> <p>Elaborar reservas con pase positivo en comisión de servicio para personal empleado de la empresa tal como Técnicos abordó, Pilotos y sobrecargos, gerente y directores, etc.</p> <p>-----</p> <p>Elaborar reporte de pasajeros reservados en vuelos del día siguiente y enviarlo a personal interesados y con esto apoyarlos en la toma de decisiones en la operación.</p>
-------------------------------	---

Analisis de cambios de itinerario elaborando comparativo y programando fechas de ingreso en sistema Radixx.

Reporte de avance de reservaciones.

Monitorear ventas a 2 y 3 semanas de anticipación y analizar la necesidad de cerrar o abrir parámetros de venta en los inventarios de acuerdo a temporada de alta y baja demanda.

Revision y corrección de Itinerarios Comerciales

Revisión de Tarifas en sistema Radixx en todos los OD'S

A
C
T
I
V
I
D
A
D
E
S

P
E
R
I
Ó
D
I
C
A
S

Contactos Internos

I N T E R N E T P R I N C I P A L E S E S	Puesto	Motivo
	1 Gerente de Tarifas y CRC	Revisar las tareas finalizadas y coordinar tareas pendientes, fijar fecha de entrega.
	2 Gerente de CCO	Reportar n
	3 Jefe de CCO	Recibir cambios operacionales por clima o mantenimiento y programar el ingreso en sistema tratando de afectar lo menos posible a pasajeros.
	4 Supervisor CCM	Recibir solicitud de reservaciones para personal Técnico que requieren cubrir rutas y cuyo destino carezca de personal de mantenimiento. Hacer reservaciones correspondientes y avisar de la confirmación. Recibir alerta de demora o cancelación de algún vuelo por mantenimiento para evaluar la posible afectación en la secuencia de vuelos y coordinar la protección de pasajeros afectados
	Supervisor CCO	Reportar ventas significativas de última hora. Recibir información de una posible demora o cancelación de vuelo por motivos especiales como el clima para coordinar protección de pasajeros afectados.
5 Encargado en turno Call Center	Coordinar proteccion de pasajeros afectados por cambio de itinerarios.	

Contactos Externos

I N T E R N E T P R I N C I P A L E S E S	Puesto	Motivo
	1 Gerente de Tarifas y CRC	Entrega de Reporte, entrega de nuevas tareas y revisión de tareas pendientes
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	

E
U
Q
I
L
I
P
I
Z
A
R

1 PC	6 INFARE
2 IMPRESORA	7 RADAR
3 TELEFONO	8
4 SISTEMA DE RESERVACIONES RADIXX	9
5 RADIXX POR INTERNET PARA REPORTES	10
MICROSOT OFFICE	

**I
N
F
O
R
M
A
C
I
O
N

G
E
N
E
R
A
L**

TÍTULO DE LA POSICIÓN: CONTROLADOR CRC		PÁG: 1	DE: 3
OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Analizar y coordinar el ingreso de los cambios de itinerarios en tiempo y forma de acuerdo a la planeación comercial atendiendo como prioridad la mínima afectación a los pasajeros reservados, para un correcto despliegue de Itinerarios en el Sistema de Reservaciones y en sincronía con la página WEB; así como administrar y controlar la seguridad del sistema de Reservaciones. Administrar y controlar la oferta y demanda de los vuelos a través de la apertura y cierre de clases de servicio por segmento/mercado, soportado en estudios y análisis tarifarios generados de rutas, mercados, competidores directos e indirectos, a fin de sugerir cambios en las políticas tarifarias que permitan competitividad exitosamente en el mercado aéreo.			
POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE TARIFAS Y CRC			
DIRECCIÓN: COMERCIAL		NIVEL DE COMPENSACIÓN:	
GERENCIA: TARIFAS Y CRC		CVE. POSICIÓN:	
DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: GERENTE DE TARIFAS Y CRC	AUTORIZÓ: DIRECTOR COMERCIAL	
FECHA ELAB.: 17-jul-14	FECHA REV.: 17-jul-14	FECHA AUT.: 17-jul-14	

**R
E
Q
U
I
S
I
T
A
N
S
T
E

D
E
L**

EDAD (RANGO): 30-55 SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto EDO. CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto ESTATURA: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto PESO: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto ESCOLARIDAD: LICENCIATURA PROFESIONAL IDIOMAS (%): <input checked="" type="checkbox"/> Inglés 80% <input type="checkbox"/> Otros: _____ DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No EXPERIENCIA: 5 AÑOS EN CRC DE LINEA AEREA	CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES: <input type="checkbox"/> Agresivo <input checked="" type="checkbox"/> Lógico <input checked="" type="checkbox"/> Planeación <input checked="" type="checkbox"/> Responsable <input type="checkbox"/> Predecible <input type="checkbox"/> Respetuoso <input checked="" type="checkbox"/> Cooperador <input checked="" type="checkbox"/> Estable <input checked="" type="checkbox"/> Analítico <input type="checkbox"/> Conservador <input type="checkbox"/> Supervisión <input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio <input type="checkbox"/> Sensible <input type="checkbox"/> Flexible <input type="checkbox"/> Liderazgo <input type="checkbox"/> Optimista <input checked="" type="checkbox"/> Dinámico <input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión <input checked="" type="checkbox"/> Negociador <input checked="" type="checkbox"/> Proactivo <input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas <input type="checkbox"/> Sociable <input type="checkbox"/> Perfeccionista <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral <input type="checkbox"/> Juicio <input checked="" type="checkbox"/> Prudente <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita <input type="checkbox"/> Crítico <input checked="" type="checkbox"/> Ordenado <input type="checkbox"/> Otros: _____ <input type="checkbox"/> Introverso <input type="checkbox"/> Independiente <input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas <input type="checkbox"/> Innovador
---	--

**C
O
N
O
C
I
M
I
E
N
T
O
S**

CONOCIMIENTOS BÁSICOS: SISTEMAS DE RESERVACIONES SISTEMAS OPTIMIZADORES SISTEMAS REPORTEADORES MICROSOFT OFFICE ESTADÍSTICAS INGLÉS	CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: FUNCIONES DE CRC ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS DE VUELO PROCESOS PRINCIPALES DE UNA AEROLINEA
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS: Módulos de schedule Change Módulos de Control de Inventarios Módulos de cambios operacionales Sistema INFARE	

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Gerente de Revenue Management y Call center
 Gerente de Tarifas y CRC
 Director Comercial
 Director General
 Director Técnico
 Jefe de Aeropuertos
 Jefes de Estación
 Representantes de Tráfico
 Representantes de Operaciones
 Gerente de CCO
 Jefe de CCO
 Supervisor CCM
 Supervisor CCO

RELACIONES EXTERNAS:

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: **5** de importancia crítica; **4** importante la mayor parte del tiempo; **3** de importancia promedio o relativa; **2** ocasionalmente importante; **1** importante rara vez o nunca.

Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE LA

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- | | |
|---|---|
| 5 | Prevenir errores |
| 1 | Disfrutar los retos o los cambios |
| 3 | Ser paciente con la gente o los problemas |
| 4 | Tener contacto con personas |
| 5 | Estar consciente de la calidad |
| 4 | Superar objeciones o barreras |
| 3 | Administrar proyectos grandes |
| 1 | Demostrar entusiasmo u optimismo |
| 3 | Estar satisfecho sin ser promovido |
| 5 | Seguir instrucciones |
| 1 | Resolver problemas interpersonales |
| 5 | Manejar con precisión muchos detalles |

- | | |
|---|--|
| 1 | Organizar gente |
| 5 | Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos |
| 3 | Aceptar de buen modo las costumbres establecidas |
| 3 | Tomar decisiones arriesgadas |
| 5 | Ser cortés o cooperativo |
| 2 | Ser expresivo y persuasivo |
| 4 | Lograr objetivos a pesar de las dificultades |
| 2 | Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes |
| 1 | Causar buena primera impresión |
| 4 | Evaluar riesgos cuidadosamente |
| 5 | Disfrutar tareas repetitivas o especializadas |
| 1 | Mantener el equilibrio y la ecuanimidad |

VALORES EN LA

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- | | |
|---|---|
| 1 | Ayudar a otras personas |
| 3 | Resolver problemas complicados |
| 2 | Crear impresiones favorables |
| 5 | Trabajar dentro del presupuesto |
| 3 | Guiar a otros hacia los objetivos |
| 3 | Ser creativo o innovador |
| 5 | Lograr utilidades |
| 2 | Buscar promoción en la organización |
| 4 | Adherirse a principios éticos |
| 2 | Utilizar color o diseño en el trabajo |
| 2 | Luchar por mantener las opiniones o creencias |
| 4 | Proteger los activos de la compañía |
| 1 | Manejar problemas interpersonales |
| 1 | Utilizar técnicas o toques artísticos |
| 5 | Implementar o seguir sistemas administrativos |

- | | |
|---|--|
| 5 | Controlar la calidad |
| 4 | Mantener buenas relaciones con los demás |
| 3 | Hacer presentaciones efectivas |
| 3 | Conducir investigaciones |
| 4 | Evaluar costo / beneficio |
| 3 | Utilizar habilidades personales para guiar a otros |
| 3 | Ser curioso e inquisitivo |
| 5 | Cumplir los lineamientos profesionales |
| 4 | Tomar decisiones prácticas |
| 3 | Ser sensible con la gente |
| 3 | Confiar en tu apariencia personal |
| 2 | Dirigir a los empleados sin titubear |
| 4 | Hacer juicios lógicos |
| 2 | Demstrar una conducta personal ejemplar |
| 1 | Involucrarse en actividades caritativas |

P
E
N
S
A
N
T
E
E
N
L
A
P
R
O
C
E
S
O

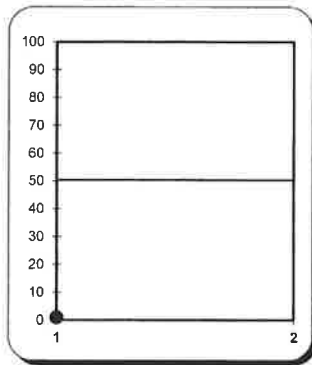
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- 5 Usar hechos para decidir
- 4 Ser un administrador cuidadoso
- 4 Manejar conceptos o ideas complejas
- 2 Expresar sentimientos sobre otros
- 3 Llevar el control del flujo de trabajo
- 3 Analizar problemas complicados
- 3 Tomar cursos de acción conservadores
- 4 Desarrollar ideas originales
- 4 Hacer cálculos matemáticos
- 1 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 1 Organizar gente en el trabajo
- 4 Ser de mentalidad abierta

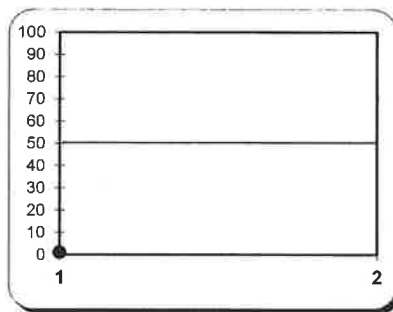
- 4 Programar operaciones de trabajo
- 1 Mantener relaciones personales favorables
- 3 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 3 Pensar en grande (futurear)
- 4 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 5 Hacer juicios racionales
- 2 Estimular actividades positivas en otros
- 5 Ordenar mucha información
- 3 Ser accesible a la gente
- 4 Diseñar proyectos, productos o programas
- 5 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 3 Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
D
O
N
L
A

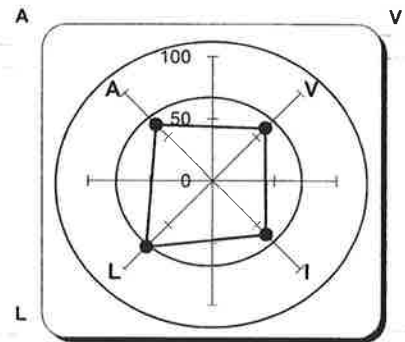
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

INFORMACIÓN	TÍTULO DEL PUESTO: ATENCION A AGENCIAS Y RECEPCION		PÁG: 1	DE: 2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE COMERCIAL			
	PUESTO(S) A TU CARGO: NINGUNO			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		CVE. ORGAN.:	
	GERENCIA: COMERCIAL		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: ATENCION A AGENCIAS		TIPO DE POSICIÓN:	
	ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: GERENTE COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR COMERCIAL	
	FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

OBJETIVO DEL PUESTO	<p>Brindar apoyo administrativo y de coordinación a la Gerencia Comercial. Ofrecer atención telefónica y personalizada a clientes y Agencias de Viajes. Colaborar en conjunto con los distintos departamentos para lograr un servicio de calidad provocando así el incremento del nivel de ventas y posicionar a la empresa como la mejor opción en vuelos regionales en México.</p>
----------------------------	--

ACTIVIDADES RUTINARIAS	<p>Atención personalizada y telefónica a las Agencia de Viajes, entendiendo sus requerimientos, asesorándolos y presentando la mejor opción de venta, responder todas sus inquietudes y objeciones.</p> <p>Atención a clientes en recepción de oficinas corporativas para información, venta de boletos y/o cambios en reservaciones.</p> <p>Atender y re-direccionar las llamadas telefónicas conectandolas con las diferentes áreas.</p> <p>Cotización de tarifas vía telefónica o electrónica, y de manera física</p> <p>Recepción y canalización de mensajes dirigidos a los diferentes departamentos</p> <p>Controlar y registrar el ingreso de las visitas a las oficinas corporativas de la empresa.</p> <p>Recepción y organización de documentos para la afiliación de Agencias de Viajes al programa Socios Comerciales de TAR</p> <p>Atención y apoyo a los Gerentes Regionales, Gerencia Comercial y área de Revenue.</p> <p>Recepción y despacho de correspondencia a las diferentes instancias de la Empresa.</p> <p>Trabajar en conjunto con el área comercial para darnos a conocer en el mercado como Empresa de Servicios Aéreos, realizando llamadas constantes de Marketing y promoción.</p>
-------------------------------	--

A
C
T
I
V
I
D
A
D
E
S

P
E
R
I
O
D
I
C
A
S

Actualizar información en el directorio interno con el fin de re-dirigir las llamadas correctamente

Actualizar información en el directorio de empresas y Agencias de Viajes.

Coordinar citas para el Area Comercial.

Organizar correspondencia para envío

Apoyo al área de Revenue verificando la correcta actualización de itinerarios en Radixx y página web.

Apoyo en el alta y afiliación de Agencia De Viajes para otorgarles comisiones e incentivos

Realizar mensualmente la requisición y entrega de artículos de papelería por departamento.

Informar al Gerente Comercial sobre el comportamiento de las agencias de viajes y el avance de los gerentes regionales.

Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía

Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas

Efectuar otras tareas relativas a su naturaleza funcional que le sean asignadas por la Gerencia Comercial

Contactos Internos

		Puesto	Motivo
I N T E R N E T I V I D A D E S	1	Gerencia Comercial	Nos proporciona información constante e indicaciones para realizar labores de atención a Agencias de Viajes , llamadas de seguimiento y contacto con clientes o empresas potenciales . Realizar reservaciones o seguimiento del pago de las mismas .
	2	Dirección Comercial	Realizar cualquier tarea afin que nos sea solicitada de este departamento
	3	Gerencia de Tarifas y CRC	Apoyo en la actualización de tarifas en sitema de Radixx, página web y comunicados internos
	4	Gerencia de Operaciones Tierra y Vuelo	Mantenemos en constante actualización sobre nuevas rutas aéreas , cambios de itinerario o cancelaciones
		Finanzas	Entregar al departamento de Finanzas un reporte diario de venta en efectivo , tarjeta de crédito o transferencias bancarias en compra de boletos en recepción
5			

Contactos Externos

		Puesto	Motivo	
I N T E R N E T I V I D A D E S	1	Clientes	Cotización y venta de boletos, proporcionar información sobre los servicios de la aerolínea.	
	2	Agencias de Viaje	Atender sus dudas y requerimientos , orientarlas en cotización , compra y comisión de boletos; registrarlas como Socios Comerciales y enviarles información actualizada sobre nuestras nuevas rutas, cambios de itinerarios o cancelaciones.	
	3	Cliente empresarial	Dar seguimiento a cotizaciones grupales , intercambios , alianzas comerciales o facturación	
	4	Visitas a las oficinas	Recepción y registro de las personas que asisten como visita a las oficinas.	
	5	Proveedores	Recepción y despacho de insumos o mercancías necesarias para la operación de la empresa en oficinas	
	6			
	7			

E
Q
U
I
P
O
S
I
T
I
V
O
S

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1 Computadora | 6 Impresora y copiadora |
| 2 Conmutador | 7 Página Web |
| 3 Terminal de punto de venta | 8 |
| 4 Sitsistema radix | 9 |
| 5 Paqueteria Office | 10 |

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO DE LA POSICIÓN: ATENCION A AGENCIAS Y RECEPCION PÁG: 1 DE: 3

OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Brindar apoyo administrativo y de coordinación a la Gerencia Comercial. Ofrecer atención telefónica y personalizada a clientes y Agencias de Viajes. Colaborar en conjunto con los distintos departamentos para lograr un servicio de calidad provocando así el incremento del nivel de ventas y posicionar a la empresa como la mejor opción en vuelos regionales en México.

POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE COMERCIAL

DIRECCIÓN: COMERCIAL **NIVEL DE COMPENSACIÓN:**

GERENCIA: COMERCIAL **CVE. POSICIÓN:**

DEPARTAMENTO: ATENCION A AGENCIAS **TIPO DE POSICIÓN:**

ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: GERENTE COMERCIAL	AUTORIZÓ: DIRECTOR COMERCIAL
FECHA ELAB.: 17de julio 2014	FECHA REV.:	FECHA AUT.:

REQUISITOS DEL

EDAD (RANGO): 25-40 años

SEXO: Femenino Masculino Indistinto

EDO. CIVIL: Soltero Casado Indistinto

ESTATURA: 1.50 mts Indistinto

PESO: 60 kg Indistinto

ESCOLARIDAD: Licenciatura en Turismo/
Administración de Empresas Turísticas

IDIOMAS (%): Inglés Otros:
80%

DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: Sí No

EXPERIENCIA: Experiencia en tráfico aéreo
Experiencia en atención a clientes directa

CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:

<input type="checkbox"/> Agresivo	<input type="checkbox"/> Lógico	<input type="checkbox"/> Planeación
<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input type="checkbox"/> Respetuoso
<input checked="" type="checkbox"/> Cooperador	<input type="checkbox"/> Estable	<input type="checkbox"/> Analítico
<input type="checkbox"/> Conservador	<input type="checkbox"/> Supervisión	<input checked="" type="checkbox"/> Espíritu de Servicio
<input type="checkbox"/> Sensible	<input checked="" type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo
<input checked="" type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión
<input checked="" type="checkbox"/> Negociador	<input checked="" type="checkbox"/> Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas
<input checked="" type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input type="checkbox"/> Comunicación Oral
<input checked="" type="checkbox"/> Juicio	<input checked="" type="checkbox"/> Prudente	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita
<input type="checkbox"/> Crítico	<input type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros:
<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente	
<input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas	<input checked="" type="checkbox"/> Innovador	

CONOCIMIENTOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS:

Paquete Office
Uso de conmutador

CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:

Uso de sistema Radix
Conocimiento de operación en Aeropuerto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:

Conocimientos en uso de globalizadores : Sabre Skypport
Uso de Radix
Conocimiento de manual de aeropuertos

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Gerencia Comercia:

Nos proporciona información constante e indicaciones para realizar labores de : atención a Agencias de Viaje , llamadas de seguimiento y contacto con clientes o empresas potenciales . Realizar reservaciones o seguimiento del pago de las mismas .

Dirección Comercial:

Realizar cualquier tarea afin que nos sea solicitada de este departamento

Gerencia de Tarifas y CRC

Apoyo en la actualización de tarifas en sitema de radixx , página web y comunicados internos

Gerencia de Operaciones Tierra y Vuelo

Mantenernos en constante actualización sobre nuevas rutas aéreas , cambios de itinerario o cancelaciones

Finanzas

Entregar al departamento de Finanzas un reporte diario de venta en efectivo , tarjeta de crédito o transferencias bancarias en compra de boletos en recepción

RELACIONES EXTERNAS:

Cientes y Agencias de Viaje

Atención directa , cotización y venta de boletos así como seguimiento y aclaración de dudas y quejas

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Esta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa; 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca.

Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE LA

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- 5 Prevenir errores
- 4 Disfrutar los retos o los cambios
- 5 Ser paciente con la gente o los problemas
- 4 Tener contacto con personas
- 5 Estar consciente de la calidad
- 4 Superar objeciones o barreras
- 4 Administrar proyectos grandes
- 5 Demostrar entusiasmo u optimismo
- 3 Estar satisfecho sin ser promovido
- 5 Seguir instrucciones
- 5 Resolver problemas interpersonales
- 4 Manejar con precisión muchos detalles

- 4 Organizar gente
- 5 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- 5 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- 1 Tomar decisiones arriesgadas
- 5 Ser cortés o cooperativo
- 5 Ser expresivo y persuasivo
- 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- 5 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- 5 Causar buena primera impresión
- 5 Evaluar riesgos cuidadosamente
- 5 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- 5 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES DE LA

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- 5 Ayudar a otras personas
- 4 Resolver problemas complicados
- 5 Crear impresiones favorables
- 5 Trabajar dentro del presupuesto
- 3 Guiar a otros hacia los objetivos
- 3 Ser creativo o innovador
- 5 Lograr utilidades
- 5 Buscar promoción en la organización
- 5 Adherirse a principios éticos
- 1 Utilizar color o diseño en el trabajo
- 3 Luchar por mantener las opiniones o creencias
- 5 Proteger los activos de la compañía
- 4 Manejar problemas interpersonales
- 3 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 1 Implementar o seguir sistemas administrativos

- 5 Controlar la calidad
- 5 Mantener buenas relaciones con los demás
- 4 Hacer presentaciones efectivas
- 4 Conducir investigaciones
- 3 Evaluar costo / beneficio
- 3 Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- 3 Ser curioso e inquisitivo
- 5 Cumplir los lineamientos profesionales
- 5 Tomar decisiones prácticas
- 5 Ser sensible con la gente
- 5 Confiar en tu apariencia personal
- 1 Dirigir a los empleados sin titubear
- 5 Hacer juicios lógicos
- 5 Demostrar una conducta personal ejemplar
- 1 Involucrarse en actividades caritativas

P
E
N
S
A
P
R
O
C
E
S
O
S
I
C
I
O
N
E
N
L
A

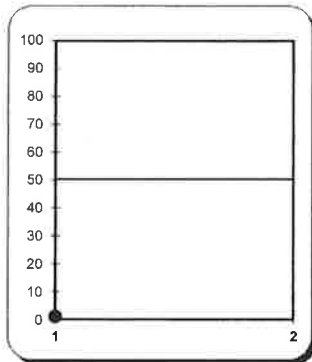
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- 5 Usar hechos para decidir
- 5 Ser un administrador cuidadoso
- 4 Manejar conceptos o ideas complejas
- 1 Expresar sentimientos sobre otros
- 5 Llevar el control del flujo de trabajo
- 5 Analizar problemas complicados
- 5 Tomar cursos de acción conservadores
- 4 Desarrollar ideas originales
- 5 Hacer cálculos matemáticos
- 1 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 2 Organizar gente en el trabajo
- 2 Ser de mentalidad abierta

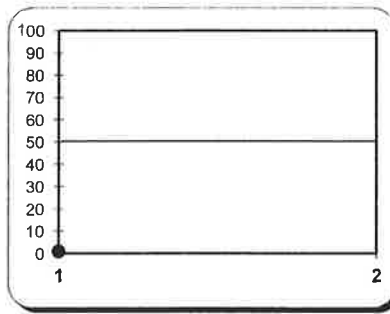
- 5 Programar operaciones de trabajo
- 5 Mantener relaciones personales favorables
- 5 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 4 Pensar en grande (futurear)
- 4 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 5 Hacer juicios racionales
- 5 Estimular actividades positivas en otros
- 5 Ordenar mucha información
- 5 Ser accesible a la gente
- 3 Diseñar proyectos, productos o programas
- 3 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 4 Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
I
C
I
O
N
E
N
L
A

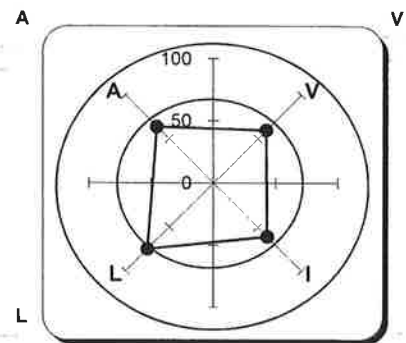
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

INFORMACIÓN

TÍTULO DEL PUESTO:	JEFE DE CALL CENTER		PÁG:	1	DE:	2
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO:	GERENTE DE REVENUE					
PUESTO(S) A TU CARGO:	Call Center					
DIRECCIÓN:	COMERCIAL	CVE. ORGAN.:				
GERENCIA:	REVENUE	CVE. POSICIÓN:				
DEPARTAMENTO:	NO APLICA	TIPO DE POSICIÓN:				
ELABORÓ:	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ:	GERENTE DE REVENUE	AUTORIZÓ:	DIRECTOR COMERCIAL	
FECHA ELAB.:	17- Julio del 2014	FECHA REV.:	17-julio-;	FECHA AUT.:		

OBJETIVO

Supervisar y dar apoyo a los ejecutivos de Call Center, Organizar a los ejecutivos de Call Center en los horarios diurnos y nocturnos, prestar un servicio de Excelencia a nuestros usuarios que se contacten a traves de la linea gratuita para Reservas, Informes, Atendiendoles con amabilidad cortesia y educación cumpliendo los procedimientos establecidos por la empresa.

ACTIVIDADES RUTINARIAS

- Organizar la Unidad del Call Center.

- Realizar las rotaciones y turnos de los agentes del Call Center.

- Supervisar la atencion al cliente ofrecida por el cliente.

- Apoyar a los agentes con los problemas que se presenten con el sistema de reservaciones.

- Atender las llamadas telefonicas a nivel TAR AEROLINEAS en forma amable, cortes,educada y agil, siendo obligatorio identificarse.

- Efectuar reservas telefonicas de segmentos aereos, solicitud de hotel,y otros servicios requeridos. Efectuar la reconfirmacion de las reservas verificando su itinerario, registrando su nuevo contacto de telefono, y notificando de la hora que se debe presentarse en el aeropuerto , asi como la documentacion requerida de equipaje.

- Solicitar la codificacion del apellido y nombre cuando estos sean poco usuales a fin de agilizar y evitar problemas en la atencion de los mismo del aeropuerto.

- Ejecutar las modificaciones, cancelaciones, cambio de nombre, cambio de ruta, ingresar los servicios especiales o todo cambio que el pasajero y la agencia de viajes solicite.

- Ofrecer asignacion de asientos en la reservacion.

- Procesar la solicitud de servicios especiales como asignar Infante, silla de ruedas, pago de exceso de equipaje, un animal perro o gato, servicio de custodia de un menor sin acompañar.

Limpiar el record PNR eliminado toda la informacion antigua que no sea de utilidad para los segmentos posteriores aplicando las transacciones correctas en el sistema.

Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para lograr que los espacios vendidos sean utilizados con seguridad.

Brindar la informacion de tarifas Nacionales de nuestros destinos de tarifas de convenio tarifas especiales y otros, de acuerdo de tarifas vigentes y/ o tarifas registradas en el sistema.

aplicar las transacciones correctas en el sistema.

Informar a los usuarios las promociones que lanza la empresa haciendo mayor énfasis en las que estén relacionadas el destino del pasajero.

Hacer los call back cuando un vuelo sufrió un cambio operacional.

A
C
T
I
V
I
D
A
D
E
S

P
E
R
I
Ó
D
I
C
A
S

Contactos Internos

I N T E R N E T I C I P A C I O N E S	Puesto	Motivo
	1 Direccion Comercial	Ventas y saber como va la operacion del Call Center
	2 Gerencia Comercial	Promociones Ventas y atencion a Agencias de Viajes
	3 Gerencia Revenue Manager	Tarifas, Ventas
	4 Aeropuerto	Atencion a los aeropuerto y Pasajeros.
	Finanzas	Reembolsos
5 Direccion General	Reportar todo lo que se hace en Call Center.	

Contactos Externos

I N T E R N E T I C I P A C I O N E S	Puesto	Motivo
	1 Pasajero	Ventas, atencion a pasajeros
	2 Agencia de Viajes	Ventas, atencion a clientes, agencias de viajes
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	

E
Q
U
I
P
O
Z
A
R

1 Telefonía	6 Ejecutivos que contesten llamadas
2 Redes sociales	7 Supervisores
3 Internet	8
4 Sistema de Reservas	9
5 Pagina Web	10

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO DE LA POSICIÓN: JEFE DE CALL CENTER PÁG: 1 DE: 3

OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Supervisar y dar apoyo a los ejecutivos de Call Center, Organizar a los ejecutivos de Call Center en los horarios diurnos y nocturnos, prestar un servicio de Excelencia a nuestros usuarios que se contacten a través de la línea gratuita para Reservas, Informes, Atendiendoles con amabilidad cortesia y educación cumpliendo los procedimientos establecidos por la empresa.

POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE REVENUE

DIRECCIÓN: COMERCIAL NIVEL DE COMPENSACIÓN:

GERENCIA: REVENUE CVE. POSICIÓN:

DEPARTAMENTO: NO APLICA TIPO DE POSICIÓN:

ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: GERENTE DE REVENUE	AUTORIZÓ: DIRECTOR COMERCIAL
FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:

REQUISITOS DEL

<p>EDAD (RANGO): <u>55 años</u></p> <p>SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>EDO. CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>ESTATURA: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>PESO: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto</p> <p>ESCOLARIDAD: <u>LICENCIATURA</u></p> <p>IDIOMAS (%): <input checked="" type="checkbox"/> Inglés <input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p>DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>EXPERIENCIA: <u>6 años de experiencia</u></p>	<p>CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Agresivo</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Lógico</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Planeación</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Responsable</td> <td><input type="checkbox"/> Predecible</td> <td><input type="checkbox"/> Respetuoso</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Cooperador</td> <td><input type="checkbox"/> Estable</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Analítico</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Conservador</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Supervisión</td> <td><input type="checkbox"/> Espíritu de Servicio</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Sensible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Flexible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Optimista</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Dinámico</td> <td><input type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Negociador</td> <td><input type="checkbox"/> Proactivo</td> <td><input type="checkbox"/> Solución de Problemas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Sociable</td> <td><input type="checkbox"/> Perfeccionista</td> <td><input type="checkbox"/> Comunicación Oral</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Juicio</td> <td><input type="checkbox"/> Prudente</td> <td><input type="checkbox"/> Comunicación Escrita</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Crítico</td> <td><input type="checkbox"/> Ordenado</td> <td><input type="checkbox"/> Otros: _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Introverso</td> <td><input type="checkbox"/> Independiente</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Orientado a metas</td> <td><input type="checkbox"/> Innovador</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación	<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input type="checkbox"/> Respetuoso	<input type="checkbox"/> Cooperador	<input type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico	<input type="checkbox"/> Conservador	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión	<input type="checkbox"/> Espíritu de Servicio	<input type="checkbox"/> Sensible	<input checked="" type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión	<input type="checkbox"/> Negociador	<input type="checkbox"/> Proactivo	<input type="checkbox"/> Solución de Problemas	<input type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input type="checkbox"/> Comunicación Oral	<input type="checkbox"/> Juicio	<input type="checkbox"/> Prudente	<input type="checkbox"/> Comunicación Escrita	<input type="checkbox"/> Crítico	<input type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros: _____	<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente		<input type="checkbox"/> Orientado a metas	<input type="checkbox"/> Innovador	
<input type="checkbox"/> Agresivo	<input checked="" type="checkbox"/> Lógico	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Responsable	<input type="checkbox"/> Predecible	<input type="checkbox"/> Respetuoso																																			
<input type="checkbox"/> Cooperador	<input type="checkbox"/> Estable	<input checked="" type="checkbox"/> Analítico																																			
<input type="checkbox"/> Conservador	<input checked="" type="checkbox"/> Supervisión	<input type="checkbox"/> Espíritu de Servicio																																			
<input type="checkbox"/> Sensible	<input checked="" type="checkbox"/> Flexible	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Optimista	<input checked="" type="checkbox"/> Dinámico	<input type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión																																			
<input type="checkbox"/> Negociador	<input type="checkbox"/> Proactivo	<input type="checkbox"/> Solución de Problemas																																			
<input type="checkbox"/> Sociable	<input type="checkbox"/> Perfeccionista	<input type="checkbox"/> Comunicación Oral																																			
<input type="checkbox"/> Juicio	<input type="checkbox"/> Prudente	<input type="checkbox"/> Comunicación Escrita																																			
<input type="checkbox"/> Crítico	<input type="checkbox"/> Ordenado	<input type="checkbox"/> Otros: _____																																			
<input type="checkbox"/> Introverso	<input type="checkbox"/> Independiente																																				
<input type="checkbox"/> Orientado a metas	<input type="checkbox"/> Innovador																																				

CONOCIMIENTOS

<p><u>CONOCIMIENTOS BÁSICOS:</u></p> <p>Atencion al cliente. Resrvaciones TFA Tarifas</p>	<p><u>CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:</u></p>
---	--

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:

Dirección
 General
 Dirección comercial
 Revenue manager
 Finanzas
 Aeropuertos

RELACIONES EXTERNAS:

Tener Relaciones con el personal de la empresa contactada del Call Center
 Contacto con el Pasajero o Agente de Viajes
 Con los ejecutivos del call Center.

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Ésta posición requiere...").

Utiliza la siguiente escala: **5** de importancia crítica; **4** importante la mayor parte del tiempo; **3** de importancia promedio o relativa; **2** ocasionalmente importante; **1** importante rara vez o nunca.

Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE TRABAJO

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- Prevenir errores
- Disfrutar los retos o los cambios
- Ser paciente con la gente o los problemas
- Tener contacto con personas
- Estar consciente de la calidad
- Superar objeciones o barreras
- Administrar proyectos grandes
- Demostrar entusiasmo u optimismo
- Estar satisfecho sin ser promovido
- Seguir instrucciones
- Resolver problemas interpersonales
- Manejar con precisión muchos detalles

- Organizar gente
- Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos
- Aceptar de buen modo las costumbres establecidas
- Tomar decisiones arriesgadas
- Ser cortés o cooperativo
- Ser expresivo y persuasivo
- Lograr objetivos a pesar de las dificultades
- Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes
- Causar buena primera impresión
- Evaluar riesgos cuidadosamente
- Disfrutar tareas repetitivas o especializadas
- Mantener el equilibrio y la ecuanimidad

VALORES DE LA POSICIÓN

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- Ayudar a otras personas
- Resolver problemas complicados
- Crear impresiones favorables
- Trabajar dentro del presupuesto
- Guiar a otros hacia los objetivos
- Ser creativo o innovador
- Lograr utilidades
- Buscar promoción en la organización
- Adherirse a principios éticos
- Utilizar color o diseño en el trabajo
- Luchar por mantener las opiniones o creencias
- Proteger los activos de la compañía
- Manejar problemas interpersonales
- Utilizar técnicas o toques artísticos
- Implementar o seguir sistemas administrativos

- Controlar la calidad
- Mantener buenas relaciones con los demás
- Hacer presentaciones efectivas
- Conducir investigaciones
- Evaluar costo / beneficio
- Utilizar habilidades personales para guiar a otros
- Ser curioso e inquisitivo
- Cumplir los lineamientos profesionales
- Tomar decisiones prácticas
- Ser sensible con la gente
- Confiar en tu apariencia personal
- Dirigir a los empleados sin titubear
- Hacer juicios lógicos
- Demostrar una conducta personal ejemplar
- Involucrarse en actividades caritativas

P
E
N
S
A
P
R
O
C
E
S
O
D
E
L
A
P
O
S
I
C
I
O
N

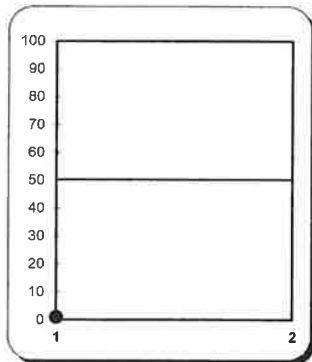
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- Usar hechos para decidir
- Ser un administrador cuidadoso
- Manejar conceptos o ideas complejas
- Expresar sentimientos sobre otros
- Llevar el control del flujo de trabajo
- Analizar problemas complicados
- Tomar cursos de acción conservadores
- Desarrollar ideas originales
- Hacer cálculos matemáticos
- Utilizar técnicas o toques artísticos
- Organizar gente en el trabajo
- Ser de mentalidad abierta

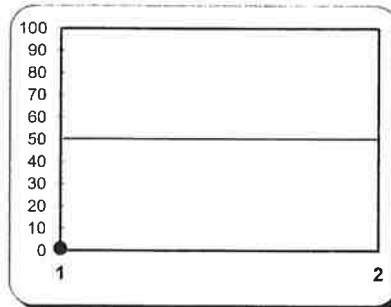
- Programar operaciones de trabajo
- Mantener relaciones personales favorables
- Utilizar la lógica para resolver problemas
- Pensar en grande (futurear)
- Ser sensitivo a las necesidades de otros
- Hacer juicios racionales
- Estimular actividades positivas en otros
- Ordenar mucha información
- Ser accesible a la gente
- Diseñar proyectos, productos o programas
- Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
D
E
N
L
A

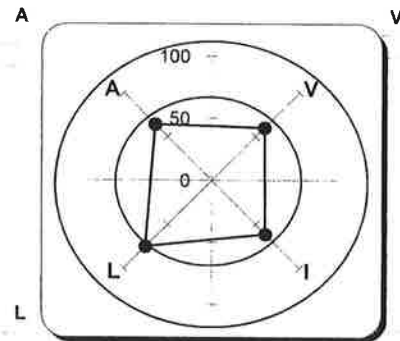
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSAnte DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S

INFORMACIÓN	TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR DE ATENCIÓN A CLIENTES		PÁG: 1	DE: 2
	PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente de Atención a Clientes			
	PUESTO(S) A TU CARGO: NO APLICA			
	DIRECCIÓN: COMERCIAL		CVE. ORGAN.:	
	GERENCIA: GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES		CVE. POSICIÓN:	
	DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
	ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ: DIRECTOR GENERAL	AUTORIZÓ: PRESIDENCIA	
	FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

OBJETIVO	Atención a clientes en: quejas, reembolsos, preguntas frecuentes, compensaciones etc. via correo electrónico o por telefono. Dando siempre una solución adecuada a cada caso, con el apoyo y autorización de los superiores.
----------	--

ACTIVIDADES RUTINARIAS	Atender todos los casos de la intranet anterior
	Colocar y dar seguimiento a tareas en la intranet de Bitrix
	Dar seguimiento a la base de datos general de LOST AND FOUND de los aeropuertos
	Conciliar la base de datos de STAR CLUB contra los accesos de los salones de Grupo OMA y del salón VIP de Queretaro.
	Resolución de analisis de riesgo a tarjetas de crédito
	Atención a reembolsos no realizados en tiempo.
	Atención a facturas de empresas y clientes particulares
	Atención a facturas de asitencia TAR.
	Entrega de cartas con disculpa y compensación.

A
C
T
I
V
I
D
A
D
E
S

P
E
R
I
Ó
D
I
C
A
S

Implementación de capacitaciones en mejora de atención a clientes vía telefónica.

Clasificación de quejas en sistema de INTRANET

Elaboración de gráficos y reportes mensuales sobre la clasificación de quejas.

Elaboración de reportes sobre las protecciones otorgadas en Operaciones Irregulares

Mejoras en la elaboración de manual de seguimiento de Quejas.

Conciliación de vouchers otorgados.

Conciliación y comprobación de pagos de Compensaciones.

Seguimiento a compensaciones en Operaciones Irregulares

Elaboración y mejora de formatos para el área de atención a clientes.

Apoyo en la elaboración de presentaciones de Calidad en el servicio.

Capacitación a aeropuertos en materia de atención a clientes

Visita a estaciones para auditoría de Imagen

Contactos Internos

I
N
T
E
R
N
E
T
I
C
I
P
A
L
I
O
N
E
S

	Puesto	Motivo
1	GERENTE DE SEGURIDAD AEREA	ES EL ENCARGADO DE VERIFICAR QUE LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS ESTEN DENTRO DE LOS ESTANDARES DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS POR LAS AUTORIDADES.
2	GERENTE DE APROVISIONAMIENTO O COMPRAS	SE ENCARGARA DE COTIZAR LOS DIFERENTES PROVEEDORES Y REALIZAR LA COMPRA DE SUSTITUCIÓN DE MALETAS O ARTICULOS FALTANTES O DAÑADOS DEL PAX .
3	GERENTE DE AEROPUERTOS	SE ENCARGARA DE MODIFICAR LOS PROCESOS DURANTE LA OPERACIÓN EN LAS DIFERENTES ESTACIONES DONDE OPERA TAR.
4	GERENTE DE REVENUE Y CALL CENTER	SE ENCARGA DE LA AUTORIZACIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN UNA QUEJA
5	GERENTE DE ATENCIÓN A CLIENTES	SE ENCARGA DE LA AUTORIZACIÓN Y EJECUCIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES

Contactos Externos

I
N
T
E
R
N
E
T
I
C
I
P
A
L
I
O
N
E
S

	Puesto	Motivo
1	PROVEEDOR DE SALONES VIP OMA	CONCILIAR LISTA DE USO DE SALONES EN AEROPUERTO OMA
2	PROVEEDOR DE SALON VIP QUERETARO	CONCILIAR LISTA DE USO DE SALONES DE QUERETARO
3	CLIENTES	NOS PERMITEN MEDIR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS Y DIFUSION DE NUESTRA IMAGEN CORPORATIVA.
4	PROVEEDORES DE CAPACITACION	SON LOS ENCARGADOS DE CAPACITAR A LOS EMPLEADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS
5	FACTURACIÓN	SE ENCARGAN DE FACTURAR LOS BOLETOS AEREOS DE LOS PAX
6	FACTURACIÓN ASISTENCIA TAR	SE ENCARGAN DE FACTURAR LA ASISTENCIA TAR.
7	AUTORIDADES DE AEROPUERTOS	CON ELLOS SE ESTABLECEN CONTRATOS Y PERMISOS PARA LA COLOCAION DE IMAGEN CORPORATIVA EN LAS ESTACIONES.

E
U
T
I
L
I
P
I
O
Z
A
R

- 1 COMPUTADORA
- 2 IMPRESORA
- 3 USB
- 4 INTERNET
- 5 CORREO ELECTRONICO DE TAR

- 6 MATERIAL DE PAPELERIA
- 7 SISTEMA RADIXX
- 8
- 9
- 10

**I
N
F
O
R
M
A
C
I
Ó
N

G
E
N
E
R
A
L**

TÍTULO DE LA POSICIÓN: AUXILIAR DE ATENCIÓN A CLIENTES		PÁG: 1	DE: 3
OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Atención a clientes en: quejas, reembolsos, preguntas frecuentes, compensaciones etc. vía corre electrónico o por telefono. Dando siempre una solución adecuada a cada caso, con el apoyo y autorización de los superiores.			
POSICIÓN DEL JEFE INMEDIATO: Gerente de Atención a clientes			
DIRECCIÓN: COMERCIAL		NIVEL DE COMPENSACIÓN:	
GERENCIA: ATENCIÓN A CLIENTES		CVE. POSICIÓN:	
DEPARTAMENTO: NO APLICA		TIPO DE POSICIÓN:	
ELABORÓ: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	REVISÓ:	AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL	
FECHA ELAB.:	FECHA REV.:	FECHA AUT.:	

**R
E
Q
U
I
S
I
T
O
S

D
E
L**

EDAD (RANGO): 20-40 SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto EDO. CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto ESTATURA: _____ <input type="checkbox"/> Indistinto PESO: _____ <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto ESCOLARIDAD: TSU, Licenciatura IDIOMAS (%): <input checked="" type="checkbox"/> Inglés <input type="checkbox"/> Otros: _____ DISPONIBILIDAD P/ VIAJAR: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No EXPERIENCIA: Atención a clientes	CARACTERÍSTICAS / HABILIDADES PERSONALES: <input type="checkbox"/> Agresivo <input checked="" type="checkbox"/> Lógico <input checked="" type="checkbox"/> Planeación <input checked="" type="checkbox"/> Responsable <input type="checkbox"/> Predecible <input checked="" type="checkbox"/> Respetuoso <input checked="" type="checkbox"/> Cooperador <input checked="" type="checkbox"/> Estable <input checked="" type="checkbox"/> Analítico <input checked="" type="checkbox"/> Conservador <input type="checkbox"/> Supervisión <input type="checkbox"/> Espíritu de Servicio <input type="checkbox"/> Sensible <input type="checkbox"/> Flexible <input type="checkbox"/> Liderazgo <input checked="" type="checkbox"/> Optimista <input type="checkbox"/> Dinámico <input checked="" type="checkbox"/> Tolerancia a la Presión <input checked="" type="checkbox"/> Negociador <input checked="" type="checkbox"/> Proactivo <input checked="" type="checkbox"/> Solución de Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Sociable <input checked="" type="checkbox"/> Perfeccionista <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Oral <input checked="" type="checkbox"/> Juicio <input checked="" type="checkbox"/> Prudente <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación Escrita <input checked="" type="checkbox"/> Crítico <input checked="" type="checkbox"/> Ordenado <input type="checkbox"/> Otros: _____ <input type="checkbox"/> Introverso <input checked="" type="checkbox"/> Independiente <input checked="" type="checkbox"/> Orientado a metas <input checked="" type="checkbox"/> Innovador
--	---

**C
O
N
O
C
I
M
I
E
N
T
O
S**

CONOCIMIENTOS BÁSICOS: Procedimientos generales de documentacion en aeropuerto Procedimientos de seguridad en aeropuerto Procedimientos de atencion a clientes en aeropuertos Conocimientos de las regulaciones de la FAA Conocimiento de procedimientos migratorios y de aduana Conocimiento base de sistema SABRE, AMADEUS, RADIXX etc. Conocimiento de las diferentes posiciones operativas del aeropuerto Conocimiento de la IATA	CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: Conocer la Ley de Aviacion Civil Conocimientos de la OACI Procedimientos de aerolineas americanas Estructura y elaboracion de boletines de aviación Regulación de equipaje
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	
Diseño y evaluaión de auditorias Diseño y elaboracion de encuestas Conocimiento del alfabeto aeronáutico Conocimiento de códigos de aeropuerto Conocimiento de códigos de aerolíneas	Saber realizar reservaciones, venta de boletos, documentacion etc Conocer los derechos de los pasajeros Conocimiento de tiempos operativos en aeropuertos.

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:
 DIRECCIÓN COMERCIAL
 GERENTE DE ATENCIÓN A CLIENTES
 GERENTE DE REVENUE Y CALL CENTER
 GERENTE DE TARIFAS Y CRC
 JEFES DE AEROPUERTO
 GERENTE DE SEGURIDAD
 GERENTE DE AEROPUERTOS
 GERENTE DE APROVISIONAMIENTO O COMPRAS
 JEFE DE SOBRECARGOS

RELACIONES EXTERNAS:
 Proveedores de Salones VIP OMA
 Proveedores de Salón VIP Queretaro.
 Proveedores de capacitación para personal de atención al cliente
 Clientes
 Facturación
 Facturación Asistencia TAR
 Autoridades aeropuerto

Evalúa cada factor con la escala que se indica, (Complementando la frase "Esta posición requiere...").
 Utiliza la siguiente escala: 5 de importancia crítica; 4 importante la mayor parte del tiempo; 3 de importancia promedio o relativa;
 2 ocasionalmente importante; 1 importante rara vez o nunca.
 Se requiere utilizar toda la escala, cuando menos 2 veces cada número en cada bloque.

ESTILO DE TRABAJO

Se enlistan varios factores que señalan el estilo deseado para la posición.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 4 Prevenir errores 3 Disfrutar los retos o los cambios 5 Ser paciente con la gente o los problemas 5 Tener contacto con personas 5 Estar consciente de la calidad 3 Superar objeciones o barreras 3 Administrar proyectos grandes 5 Demostrar entusiasmo u optimismo 2 Estar satisfecho sin ser promovido 5 Seguir instrucciones 5 Resolver problemas interpersonales 5 Manejar con precisión muchos detalles | <ul style="list-style-type: none"> 3 Organizar gente 4 Dedicarse a los pendientes hasta terminarlos 3 Aceptar de buen modo las costumbres establecidas 3 Tomar decisiones arriesgadas 5 Ser cortés o cooperativo 1 Ser expresivo y persuasivo 5 Lograr objetivos a pesar de las dificultades 5 Crear ideas o soluciones nuevas o diferentes 5 Causar buena primera impresión 5 Evaluar riesgos cuidadosamente 3 Disfrutar tareas repetitivas o especializadas 4 Mantener el equilibrio y la ecuanimidad |
|--|---|

VALORES DE LA POSICIÓN

El conocer y comprender cuales intereses y valores deben existir en el trabajo, ayuda a desempeñarlo mejor.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 4 Ayudar a otras personas 4 Resolver problemas complicados 5 Crear impresiones favorables 5 Trabajar dentro del presupuesto 5 Guiar a otros hacia los objetivos 3 Ser creativo o innovador 3 Lograr utilidades 2 Buscar promoción en la organización 2 Adherirse a principios éticos 1 Utilizar color o diseño en el trabajo 3 Luchar por mantener las opiniones o creencias 4 Proteger los activos de la compañía 4 Manejar problemas interpersonales 2 Utilizar técnicas o toques artísticos 4 Implementar o seguir sistemas administrativos | <ul style="list-style-type: none"> 5 Controlar la calidad 5 Mantener buenas relaciones con los demás 5 Hacer presentaciones efectivas 4 Conducir investigaciones 5 Evaluar costo / beneficio 4 Utilizar habilidades personales para guiar a otros 3 Ser curioso e inquisitivo 4 Cumplir los lineamientos profesionales 3 Tomar decisiones prácticas 4 Ser sensible con la gente 4 Confiar en tu apariencia personal 3 Dirigir a los empleados sin titubear 4 Hacer juicios lógicos 4 Demostrar una conducta personal ejemplar 3 Involucrarse en actividades caritativas |
|--|--|

P
E
N
S
A
P
R
O
C
E
S
O
E
N
L
A

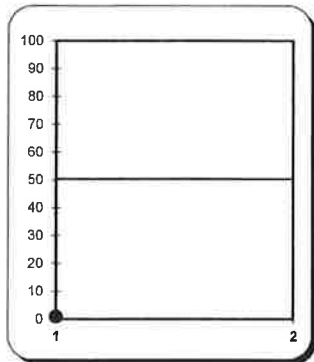
El tipo de inteligencia, comunicación y solución de problemas requerido en un puesto es de gran importancia para el adecuado desempeño del mismo.

- 4 Usar hechos para decidir
- 3 Ser un administrador cuidadoso
- 4 Manejar conceptos o ideas complejas
- 2 Expresar sentimientos sobre otros
- 3 Llevar el control del flujo de trabajo
- 5 Analizar problemas complicados
- 3 Tomar cursos de acción conservadores
- 4 Desarrollar ideas originales
- 3 Hacer cálculos matemáticos
- 2 Utilizar técnicas o toques artísticos
- 4 Organizar gente en el trabajo
- 4 Ser de mentalidad abierta

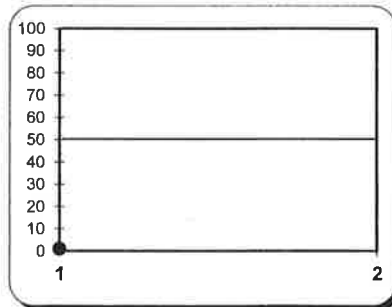
- 5 Programar operaciones de trabajo
- 5 Mantener relaciones personales favorables
- 4 Utilizar la lógica para resolver problemas
- 3 Pensar en grande (futurear)
- 3 Ser sensitivo a las necesidades de otros
- 4 Hacer juicios racionales
- 1 Estimular actividades positivas en otros
- 5 Ordenar mucha información
- 4 Ser accesible a la gente
- 5 Diseñar proyectos, productos o programas
- 5 Evaluar riesgos y probabilidades de resultados
- 5 Actuar en forma sistemática

G
R
Á
F
I
C
A
S
C
I
D
E
N
L
A

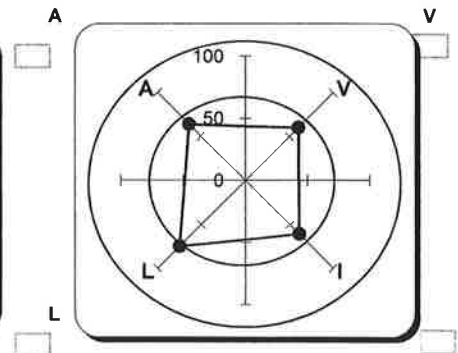
ESTILO DE LA POSICIÓN



INTERESES Y VALORES DE LA POSICIÓN



PROCESO PENSANTE DE LA POSICIÓN



O
B
S
E
R
V
A
C
I
O
N
E
S