



Perfil de Puesto: Supervisor de Ejecutivos de Cuentas VIP

Propósito General del Cargo

El **Supervisor de Ejecutivos de Cuentas VIP** es responsable de gestionar, coordinar y supervisar el desempeño de los Ejecutivos de Cuentas VIP, asegurando la recuperación de la cartera de alto monto, fomentando relaciones de confianza con los clientes, y garantizando la correcta ejecución de los procesos de cobranza, cumpliendo con las políticas internas y normativas legales. El objetivo principal es optimizar la recuperación de cartera mientras se mantiene un servicio al cliente de calidad.

Responsabilidades Principales

1. **Gestión y Supervisión del Desempeño de los Ejecutivos de Cuentas VIP:**
 - Supervisar que los ejecutivos cumplan con las metas de recaudación y otros indicadores de desempeño establecidos.
 - Asegurar que los ejecutivos mantengan relaciones sólidas con los clientes y resuelvan inquietudes de forma eficiente.
 - Monitorear la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
 - Garantizar que los ejecutivos actualicen correctamente la información en el sistema y mantengan registros precisos de los compromisos de pago y acuerdos.
2. **Gestión de la Cartera Asignada:**
 - Realizar la planificación y ejecución de las estrategias de cobranza para la cartera VIP.
 - Supervisar la gestión de negociaciones, promesas de pago y cierres con clientes de alto monto.
 - Evaluar el cumplimiento de los indicadores de cobranza y el desempeño del equipo a través de las métricas de recaudación.
3. **Coordinación Interna y Control de SLA:**
 - Asegurar la correcta coordinación con otras áreas internas (finanzas, operaciones, soporte) para garantizar una ejecución eficaz de las estrategias de cobranza.
 - Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) establecidos.
4. **Análisis de Resultados y Mejora Continua:**
 - Monitorear y evaluar los resultados del equipo a través de informes y análisis de desempeño.
 - Proponer e implementar mejoras para optimizar los procesos de cobranza.
 - Informar sobre cualquier desviación de los resultados y coordinar acciones correctivas con el equipo.
5. **Cumplimiento Normativo y Procedimientos Internos:**
 - Garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, así como de las normativas de confidencialidad y seguridad de la información.
 - Asegurar la adecuada gestión de riesgos durante el proceso de cobranza.
6. **Desarrollo y Capacitación del Equipo:**
 - Coordinar las capacitaciones periódicas para el equipo, asegurando el desarrollo de competencias clave como negociación, atención al cliente, y uso de herramientas tecnológicas.
 - Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y orientado al logro de objetivos.



Requisitos del Cargo

Formación Académica:

- **Nivel:** Título universitario (preferentemente en áreas como Administración, Finanzas, Economía o afines).
- **Especialización:** Conocimiento en ventas, cobranza o gestión de clientes de alto valor.

Experiencia Requerida:

- Mínimo **2-3 años de experiencia** en supervisión de equipos de ventas o cobranza, especialmente en el manejo de cuentas VIP o clientes de alto monto.
- Experiencia en **negociación de deudas**, gestión de cobranzas de alto nivel y relación con clientes.

Conocimientos Específicos:

- Conocimiento en **procesos bancarios y crediticios**.
- **Soluciones crediticias** y herramientas de gestión de cobranza.
- **Técnicas de negociación avanzada**.
- Uso de **sistemas informáticos de gestión de cobranza**.

Habilidades y Competencias:

- **Liderazgo:** Capacidad para gestionar, motivar y desarrollar al equipo a su cargo.
- **Orientación a resultados:** Foco en el cumplimiento de metas de recaudación y desempeño.
- **Comunicación efectiva:** Habilidad para mantener relaciones de confianza con clientes y equipos internos.
- **Gestión del tiempo y priorización:** Capacidad para manejar múltiples tareas y prioridades de forma eficiente.
- **Toma de decisiones:** Capacidad para resolver problemas de forma efectiva y tomar decisiones informadas.

Habilidades adicionales:

- Orientación al **servicio al cliente**.
- **Autocontrol** y manejo de situaciones de presión.
- **Impacto e influencia** para lograr el compromiso del equipo y los clientes.