



DETA Consultores
DESARROLLADORA DE TALENTOS



CLIENTE

PERFIL DE PUESTO

Ejecutivo de Atención al Cliente

SolarPro

Gestionar el ingreso inicial de oportunidades, el contacto inmediato, la calificación precisa y la integridad de los datos en el CRM, para traspasar prospectos viables al Especialista de Producto y optimizar la conversión del embudo comercial de SolarPro.

COMERCIAL

PROFESIONAL

CONFIDENCIAL

VI · SEPTIEMBRE 2026

01 · OBJETIVO DEL PUESTO

PROPÓSITO CENTRAL

Gestionar el ingreso inicial de oportunidades, el contacto inmediato, la calificación precisa y la integridad de los datos en el CRM, para traspasar prospectos viables al Especialista de Producto y optimizar la conversión del embudo comercial de SolarPro.

02 · ÁREAS DE EFECTIVIDAD (TABLA ESTRATÉGICA)

ÁREA	PESO	KPIS	ENTREGABLES
Recepción y Contacto Inicial	30%	100% de leads contactados en menos de 15 minutos 0 leads sin atención en el turno	- Bitácora diaria de leads atendidos - Primer contacto documentado en el CRM
Calificación y Prefiltro	25%	% de leads calificados sobre el total 0 prospectos canalizados sin recibo CFE	- Prospecto tipificado (residencial, comercial, industrial) - Recibo CFE y ubicación recabados
Gestión y Calidad de Información en el CRM	25%	% de registros completos y sin duplicados $\geq 95\%$ 100% de leads con fuente y motivo de pérdida	- CRM saneado diariamente - Motivos de pérdida tipificados
Coordinación y Traspaso	20%	- Tiempo de transferencia al Especialista dentro de estándar % de expedientes completos al traspasar	- Prospecto asignado con protocolo de traspaso - Notificación al Especialista de Producto

03 · COMPETENCIAS BLANDAS REQUERIDAS

Orientación al Servicio		Alto
Comunicación Oral		Alto
Atención al Detalle		Alto
Sentido de Urgencia		Alto

04 · COMPETENCIAS TÉCNICAS REQUERIDAS

CRM (Nico / Bitrix)		Alto
Tarifas CFE		Medio
Calificación de Leads		Alto

05 · REQUISITOS Y FRONTERAS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD	Bachillerato terminado o Lic. trunca en áreas administrativas o comerciales	REPORTA A	Gerencia Comercial
EXPERIENCIA	1+ año en atención a clientes, centro de contacto o prospección comercial	SUPERVISA A	Ninguno
MODALIDAD	Presencial · SolarPro Chihuahua	HERRAMIENTAS CLAVE	CRM Nico WhatsApp Business Trello Office

ÁREA DE EFECTIVIDAD 01

Recepción y Contacto Inicial

30%

FUNCIONES CLAVE

- Monitorear WhatsApp, el sitio web y las redes sociales para detectar leads
- Realizar el primer contacto en menos de 15 minutos por el canal de origen
- Atender al prospecto con el guion de bienvenida y sentido de urgencia

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Atención omnicanal

Manejo de WhatsApp, web y redes sociales como canales de entrada de leads.

ÁREA TÉCNICA 02

Guiones de prospección

Speeches de bienvenida y calificación inicial para SolarPro.

KPI 01 100% de leads contactados en menos de 15 minutos

KPI 02 0 leads sin atención en el turno

ÁREA DE EFECTIVIDAD 02

Calificación y Prefiltro

25%

FUNCIONES CLAVE

- Filtrar el proyecto como residencial, comercial o industrial
- Validar la viabilidad y la capacidad de inversión del prospecto
- Solicitar el recibo CFE y la ubicación del inmueble

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Tarifas CFE

Lectura básica del recibo y del esquema tarifario para calificar el potencial.

ÁREA TÉCNICA 02

Calificación de leads

Criterios de viabilidad técnica y capacidad de inversión.

KPI 01 % de leads calificados sobre el total

KPI 02 0 prospectos canalizados sin recibo CFE

ÁREA DE EFECTIVIDAD 03

Gestión y Calidad de Información en el CRM

25%

FUNCIONES CLAVE

- Capturar cada lead en el CRM con su fuente, sin duplicados
- Tipificar el motivo de pérdida de los leads no convertidos
- Sanear diariamente el CRM y depurar registros

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

CRM (Nico)

Alta, saneamiento y seguimiento de oportunidades sin duplicados.

ÁREA TÉCNICA 02

Integridad de datos

Estándares de captura, fuente y motivo de pérdida.

KPI 01 % de registros completos y sin duplicados $\geq 95\%$

KPI 02 100% de leads con fuente y motivo de pérdida

ÁREA DE EFECTIVIDAD 04

Coordinación y Traspaso

20%

FUNCIONES CLAVE

- Asignar el prospecto calificado al Especialista de Producto por plaza
- Escalar a Gerencia Comercial los prospectos sin seguimiento para reasignación
- Notificar el traspaso con el expediente completo

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Protocolo de traspaso

Reglas de asignación por plaza y notificación al Especialista.

KPI 01

Tiempo de transferencia al Especialista dentro de estándar

KPI 02

% de expedientes completos al traspasar