



# Client Services Coordinator Job Description *(versión en español abajo)*

We are seeking an experienced and resourceful Client Services Coordinator to oversee the day-to-day relations with our clients. The Client Services Coordinator will be responsible for helping clients with different tasks (interpreting, form filling, information, referrals, etc.). In addition, you will be responsible for collecting information on customer service experience. You will report directly to management and work closely with different role players, e.g. various teams within the organization, board members, community partners, and clients.

To be successful in this role, you must have superb organizational and communication skills. Your work will be accurate, patient, and you will be polite and professional.

## Client Services Coordinator Responsibilities:

- 60% Client Services
  - Provide assistance to clients in person, via phone or email.
  - Schedule meetings with clients to provide help with basic needs (form filling, interpreting, translation, information, system navigation, advocacy, etc.)
  - Promote our Basic Needs program in Benton and Linn Counties.
  - Increase our Basic Needs clientele.

- Coordinate the production of client-facing marketing materials.
  - Compile and maintain records of client cases.
  - Complete follow-up interviews.
  - Escalate complaints to Executive Director.
  - Liaise with staff and volunteers to adjust service offerings.
  - Build and maintain close relationships with clients.
- 10% - Other Activities
    - Assist in the organization of special events, including donor/volunteer appreciation events and other fundraising initiatives.
    - Help with volunteer signups, hours, etc.
    - Help promote the organization's programs at meetings and special events.
  - 5% - Any other duties as assigned.

#### Client Services Coordinator Requirements:

- Excellent Spanish Skills Required - Reading, Writing, Speaking
- A bachelor's degree is preferred but not required.
- Computer skills – must be proficient with Microsoft Office, Google Apps, and project management software, e.g. Salesforce.
- 2 to 3 year of administrative or client services experience with a nonprofit organization is strongly desired.
- A professional and friendly demeanor.
- Have a keen eye for detail.
- Team player and positive attitude.
- Excellent verbal and written communication skills.

Hourly Rate - \$13 to \$16 depending on experience. Weekly hours to begin are 8 to 10.

To apply please send your resume and a cover letter describing why are you a good fit for this role and what relevant experiences do you bring to the organization to [executive.director@casalatinosunidos.org](mailto:executive.director@casalatinosunidos.org)

#### Equal Opportunity Policy

It is the policy of Casa Latinos Unidos to ensure equal employment opportunity without discrimination or harassment on the basis of race, ethnicity, national origin, language, social and economic status, social class, religion, age, disability, gender, gender identity, sexual orientation, marital status, citizenship, national origin, genetic information, or any other characteristic protected by law. Casa Latinos Unidos prohibits any such discrimination or harassment.

Casa Latinos Unidos is an employment at will.

---

## Coordinador de servicios al cliente

### Descripción del trabajo

Estamos buscando un Coordinador de Servicios al Cliente experimentado e ingenioso para supervisar las relaciones diarias con nuestros clientes. El Coordinador de Servicios al Cliente será responsable de ayudar a los clientes con diferentes tareas (interpretación, llenado de formularios, información, referencias,

etc.). Además, será responsable de recopilar información sobre la experiencia de servicio al cliente. Informará directamente a la administración y trabajará en estrecha colaboración con la Directora Ejecutiva y con diferentes equipos dentro de la organización incluyendo miembros de la mesa directiva, organizaciones comunitarias y clientes.

Para tener éxito en este rol, usted debe tener excelentes habilidades de organización y comunicación. Su trabajo deber ser preciso, ser paciente, educado y profesional.

Responsabilidades del Coordinador de Servicios al Cliente:

60% - Servicio al cliente

- Brindar asistencia a los clientes en persona, por teléfono o correo electrónico.
- Programar reuniones con los clientes para brindarle ayuda con las necesidades básicas (llenado de formularios, interpretación, traducción, información, navegación del sistema, promoción, etc.)
- Promover nuestro programa de necesidades básicas en los condados de Benton y Linn.
- Aumentar nuestra clientela de necesidades básicas.
- Coordinar la producción de materiales de marketing orientados al cliente.
- Compilar y mantener registros de casos de clientes.
- Completar entrevistas de seguimiento.
- Escalar quejas sobre el servicio al Director Ejecutivo.
- Servir de enlace entre el personal y los voluntarios para ajustar las ofertas de servicios.
- Construir y mantener buenas relaciones con los clientes.

## 10% - Otras Actividades

- Ayudar en la organización de eventos especiales, incluyendo eventos de reconocimiento y otras iniciativas de recaudación de fondos.
- Ayuda con las inscripciones de voluntarios, horas, etc.
- Ayudar a promover los programas de la organización en reuniones y eventos especiales.

5% - Cualquier otro deber que le sea asignado.

## Requisitos del Coordinador de Servicios al Cliente:

- Se requiere excelentes habilidades en español - lectura, escritura, expresión oral
- Se prefiere una licenciatura pero no se requiere.
- Conocimientos informáticos: deben ser competentes con Microsoft Office, Google Apps y el software de gestión de proyectos, por ejemplo: Salesforce.
- 2 a 3 años de experiencia administrativa o de servicios al cliente con una organización sin fines de lucro es altamente deseable.
- Una actitud profesional y amigable.
- Ser organizado y buen ojo para los detalles.
- Tener una actitud positiva y ser un buen jugador en equipo.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.

Pago por hora: de \$ 13 a \$ 16 según la experiencia. Horas semanales para comenzar serán de 8 a 10.

Para solicitar por favor envíe su currículum y una carta de presentación que describa por qué es usted un buen candidato

para este puesto y qué experiencias relevantes trae a la organización a [executive.director@casalatinosunidos.org](mailto:executive.director@casalatinosunidos.org)

## Política de igualdad de oportunidades

La política de Casa Latinos Unidos es garantizar la igualdad de oportunidades de empleo sin discriminación ni acoso por motivos de raza, etnia, origen nacional, idioma, estatus social y económico, clase social, religión, edad, discapacidad, género, identidad de género, orientación sexual, estado civil, ciudadanía, origen nacional, información genética o cualquier otra característica protegida por la ley. Casa Latinos Unidos prohíbe cualquier tipo de discriminación o acoso.

Casa Latinos Unidos es un empleo a voluntad.