

Cargo: Coordinador SAC y Operaciones.

Área: Ventas Ecommerce.

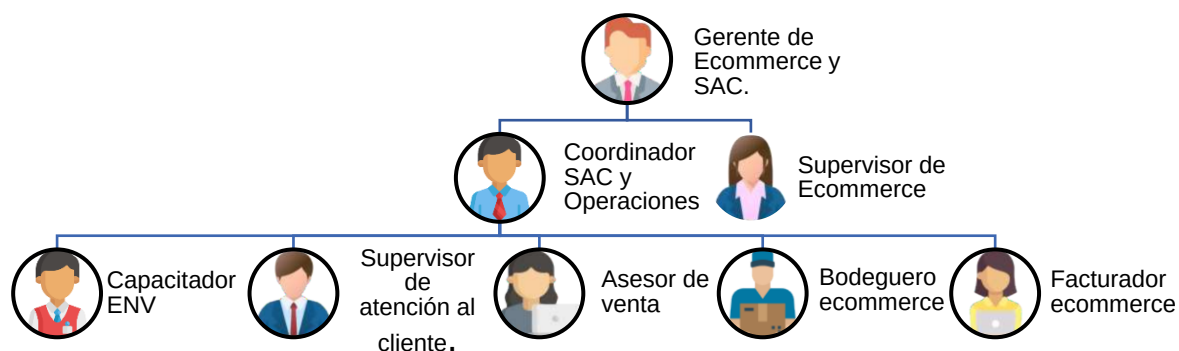
Jefe Inmediato: Gerente de Ecommerce y SAC.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Coordinar las actividades del Servicio de Atención al Cliente y del área operativa, mediante la gestión del equipo y optimización de procesos, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente, la correcta ejecución de las operaciones y contribuir al crecimiento del canal ecommerce.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Revisión de Cuentas por Cobrar

- Verificar que los pagos de productos estén correctamente registrados en la cuenta de la empresa.
- Gestionar la extensión del plazo de pago (*Máximo 48 horas*) en las cuentas por cobrar, en caso de que el cliente lo solicite.
- Monitorear correos relacionados con pagos, inconsistencias o requerimientos de seguimiento por parte de Contabilidad.

2. Mejora del Desempeño del Equipo.

- Identificar necesidades de formación en el equipo de ventas ecommerce.
- Proporcionar formación a nuevos integrantes del equipo y reforzar conocimientos cuando sea necesario.

- Brindar recomendaciones de mejores prácticas de servicio a todo el equipo de asesores de venta.

3. Atención y seguimiento de casos de atención a clientes (SAC)

- Brindar seguimiento al supervisor de atención al cliente para garantizar que las acciones correctivas se ejecuten correctamente y el cliente quede completamente satisfecho.
- Gestionar directamente los casos complejos o escalados de clientes que requieran su intervención, asegurando una resolución rápida, eficiente y satisfactoria.
- Aprobar devoluciones de dinero al cliente hasta un monto máximo de 300 dólares, como ultimo recursos.

4. Elaborar reportes de ecommerce

- Generar reportes mensuales de Paymentez, segmentando pagos con tarjeta de crédito y débito.
- Recopilar y analizar información de ventas para determinar cumplimiento de objetivos y calcular comisiones del equipo.
- Elaborar el reporte mensual de operadores provenientes de Tikket.
- Generar reportes de RMA de la marca ENV provenientes del sistema Novitec.

5. Aprobación de Nota de crédito

- Revisar y aprobar notas de crédito, verificando la información de respaldo y asegurando su correcta aplicación conforme a las políticas internas.
- Coordinar con SAC y Contabilidad para garantizar la correcta ejecución del proceso.

6. Comunicación y Coordinación con Plataformas y Herramientas.

- Gestionar comunicación directa con herramientas asociadas a ecommerce (Novei, ClearSale, Tikket, Mercado Libre) para asegurar soluciones oportunas.
- Coordinar con Paquery temas relacionados a bonificaciones de Mercado Libre y autorizaciones de pago.

7. Análisis de Métricas y Optimización de Canales de Ecommerce.

- Analizar métricas de desempeño (ventas, tiempos de procesamiento, reclamos, conversión) para identificar oportunidades de mejora.
- Proponer y ejecutar acciones de optimización en plataformas y canales digitales para mejorar la experiencia del cliente y el rendimiento comercial.

- Evaluar la calidad del contenido comercial (pautas, descripciones, posicionamiento digital).

8. Configuración de Herramientas de Ecommerce

- Realizar la configuración y actualización de las herramientas y plataformas del canal ecommerce.
- Asegurar que las configuraciones aplicadas funcionen correctamente y estén alineadas con las políticas comerciales y operativas de la empresa.

9. Gestión de Requerimientos de Contabilidad y Auditoría.

- Atender solicitudes del área contable y auditoría, proporcionando información, respaldos, análisis y justificativos de ventas, inventarios y transacciones cuando se requiera.

10. Aprobación de Autoconsumo bajo Informe de Novitec.

- Emitir la aprobación de solicitudes de productos para autoconsumo, garantizando que dichas solicitudes cuenten con el informe técnico de Novitec como respaldo.
- Validar que el autoconsumo solicitado sea pertinente y necesario para asegurar la continuidad operativa del equipo de ventas ecommerce.

11. Efectuar capacitaciones de la marca ENV.

- Capacitar al personal de Ecommerce, Retail y Mayoristas sobre la marca ENV.
- Elaborar presentaciones para las capacitaciones correspondientes.
- Atender consultas de los colaboradores sobre los productos y la marca ENV.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Optimización de procesos de ventas en línea, evidenciado por una reducción en tiempos de respuesta a consultas y reclamos, aumento en la satisfacción del cliente y cumplimiento de metas de ventas mensuales.
- Desarrollo y capacitación del equipo de ventas, evidenciado por un aumento en la productividad, reducción de errores y mejora en la calidad del servicio al cliente mediante la implementación de manuales y formación continua.
- Generación de reportes precisos y análisis de datos, que permitan la toma de decisiones informadas, el cumplimiento de objetivos comerciales y el cálculo exacto de comisiones del equipo.

- Cumplimiento de objetivos comerciales, reflejado en el aumento de ventas, conversiones y retención de clientes en el canal ecommerce.
- Contribución al crecimiento del canal ecommerce, reflejado en un aumento de ventas, conversiones y retención de clientes.
- Mejora en la experiencia del cliente, logrando una resolución rápida y eficiente de quejas y reclamos, minimizando impactos negativos y fomentando la fidelización.
- Resolución oportuna de incidencias operativas, reflejada en una disminución de órdenes retenidas, validaciones pendientes y fallas de seguridad o fraude.
- Entrega oportuna y completa de información solicitada por auditoría y contabilidad, minimizando observaciones y garantizando transparencia operativa.
- Cumplimiento del plan de capacitaciones, evidenciado en la mejora del desempeño del personal.

V. ENTREGABLES

- Reporte de ventas y cuentas por cobrar que detalla las transacciones realizadas, incluyendo número de factura, fecha, monto, estado de pago y cuentas pendientes.
- Informe de devoluciones y reembolsos que detalle los casos de productos devueltos, estado de reembolsos y acciones tomadas para resolver cada caso.
- Informe de desempeño de ventas ecommerce que presenta métricas clave como conversiones, ventas, productos destacados y cumplimiento de objetivos, con análisis y sugerencias de mejora.
- Reporte de crédito directo (Pay Joy) que resume las transacciones realizadas mediante crédito directo, con análisis de datos y tendencias.
- Reporte de transacciones Paymentez que segmenta pagos con tarjeta de crédito y débito.
- Reporte de comisiones por ventas que detalla el cumplimiento de objetivos del equipo de ventas y el cálculo de comisiones correspondientes.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- % de cumplimiento de objetivos de ventas.
- % de cumplimiento en la entrega de reportes.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Licenciado en Marketing, Administración de Empresas, Comunicación, Ingeniería Comercial o áreas afines.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 2 años de experiencia en roles de ventas, ecommerce, marketing digital o atención al cliente.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Dominio de plataformas de gestión de ventas (*VTEX*).
- Conocimiento en herramientas de análisis de datos (*Google Analytics, Meta Ads*).
- Manejo de envíos por medio de servicios de mensajería (*Courier*).
- Familiaridad con herramientas de gestión de relaciones con clientes y atención al cliente (*Tikket*).
- Conocimiento en procesamiento de pagos (*Paymentez, PayJoy*).
- Capacidad para gestionar y supervisar procesos de ventas en línea.
- Habilidad para analizar métricas y generar reportes de desempeño.
- Experiencia en la gestión de devoluciones, reembolsos y cuentas por cobrar.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Análisis.
- Comunicación efectiva.
- Orientación al cliente.
- Resolución de problemas.

VII. VISTOS DE ACUERDO

APROBADO POR: Presidencia Ejecutiva	REVISADO POR: Director de Talento Humano	ACEPTADO POR: Gerente de Ecommerce y SAC.
FECHA:	FECHA:	FECHA: