

Cargo: Asesor de ventas – mercado libre.

Área: Ventas Ecommerce.

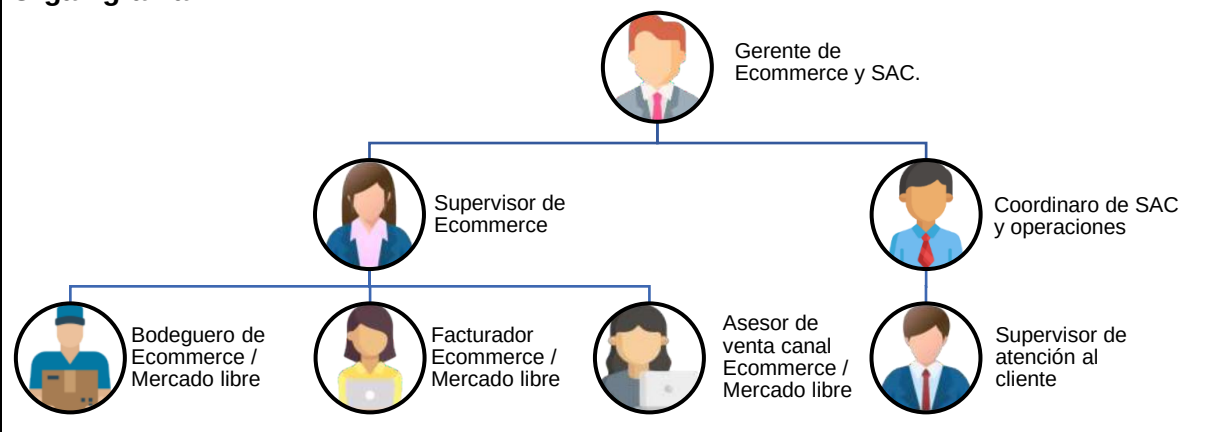
Jefe Inmediato: Supervisor de Ecommerce.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Gestionar las ventas del canal Mercado Libre mediante la atención oportuna de los pedidos y la generación de órdenes de compra, con el fin de garantizar la trazabilidad en la preparación y despacho de los productos hacia al cliente.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Gestionar las ventas de mercado libre.

- Revisar diariamente los pedidos generados a través de la plataforma de Mercado Libre, validando la información proporcionada por el cliente; en caso de datos incompletos o poco claros, contactar al cliente para solicitar la información faltante.
- Confirmar la disponibilidad de stock con las tiendas más cercanas a la ubicación del cliente, garantizando una asignación eficiente del producto.
- Generar la orden de compra correspondiente en la plataforma Novisystem, asegurando el registro adecuado de la transacción.

2. Publicar los productos en la plataforma de mercado libre.

- Crear y cargar nuevas publicaciones, verificando que la información del producto (nombre, categoría, descripción, fotografías, precio y stock) sea precisa, completa y optimizada para maximizar la visibilidad dentro de la plataforma.
- Asegurar que todas las publicaciones cumplan con las políticas y lineamientos establecidos por la empresa Novisolutions.
- Pausar o retirar publicaciones cuando el producto se encuentre agotado, haya sido descontinuado o presente algún tipo de inconveniente.

3. Controlar el nivel de reputación de cada una de las cuentas.

- Monitorear diariamente el indicador de reputación para identificar alertas relacionadas con demoras en la entrega, cancelaciones, reclamos o cualquier otra métrica que pueda afectar el desempeño de la cuenta.
- En caso de detectar un descenso en la reputación, recopilar los soportes necesarios del caso y notificar formalmente al equipo de Soporte de Mercado Libre mediante correo electrónico, solicitando la revisión y corrección correspondiente.

4. Gestionar casos de reclamos, devoluciones o entregas atrasadas.

- Revisar y validar los reclamos generados por los clientes dentro de la plataforma, identificando si corresponden a demoras en la entrega, cancelaciones, inconsistencias en el producto o solicitudes de devolución.
- Gestionar la respuesta oportuna al reclamo dentro del tiempo establecido por Mercado Libre para evitar penalizaciones o afectaciones a la reputación del vendedor.
- Coordinar de manera efectiva con las áreas internas involucradas (logística, facturación, bodega y soporte) para resolver el caso del cliente de forma ágil y satisfactoria.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- **Pedidos gestionados de manera oportuna**, garantizando que todas las órdenes sean revisadas, validadas y procesadas dentro de los tiempos establecidos por Mercado Libre.
- **Órdenes de compra correctamente generadas en Novisystem**, asegurando la trazabilidad completa en la preparación y despacho de los productos.

- Publicaciones actualizadas y en cumplimiento con las políticas internas y de Mercado Libre, asegurando visibilidad, disponibilidad y precisión en la información del producto.
- Reputación de la cuenta mantenida en niveles óptimos (mínimo color verde claro), evitando penalizaciones por demoras, reclamos o cancelaciones.

V. ENTREGABLES

- Órdenes de compra generadas en Novisystem.
- Publicaciones actualizadas en la plataforma

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- Cumplimiento de la meta de venta.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** N/A.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 1 año de experiencia relacionadas con ventas online, atención al cliente, comercio electrónico o gestión de Marketplace.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Manejo de página de mercado libre y mercado pago.
- Conocimiento intermedio en gestión de publicaciones de producto de mercado libre.
- Conocimiento básico de herramientas de gestión de inventario (*MBA3, SAP*).
- Análisis de reclamos y resolución de casos.
- Capacidad para asegurar cumplimiento de políticas internas y de Mercado Libre.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Comunicación efectiva.
- Orientación al cliente.
- Resolución de problema.
- Atención al detalle.

VII. VISTOS DE ACUERDO

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