

Cargo: Supervisor Ecommerce.

Área: Ventas Ecommerce.

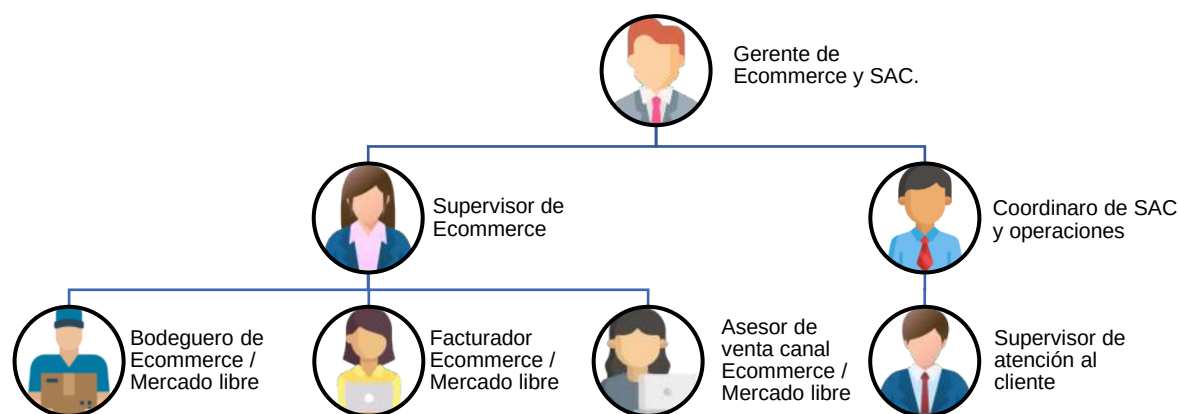
Jefe Inmediato: Gerente de Ecommerce y SAC.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Garantizar el correcto funcionamiento operativo del canal ecommerce, mediante supervisión de la atención al cliente en la plataforma Tikket con el fin de para asegurar una experiencia de compra satisfactoria, reducir incidencias y cumplir las metas comerciales de la empresa.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Gestión Operativa del Canal Ecommerce

- Supervisar el funcionamiento integral de las plataformas de venta online (Tikket).
- Garantizar que los procesos de compra, validación, facturación y despacho se ejecuten conforme a los tiempos establecidos.
- Brindar soporte al área de Contabilidad, justificando los casos en los que se identifiquen ventas con valores menores al precio establecido, a fin de evitar la aplicación de descuentos no autorizados al personal de ventas ecommerce.
- Generar link de pago a los clientes para el equipo de ventas cuando requieran receptor pagos por tarjeta de débito y crédito.

2. Monitoreo de Pedidos y Aseguramiento del Servicio

- Revisar diariamente el estado de las órdenes para asegurar que se procesen sin retrasos.
- Controlar el inventario correspondiente a la bodega 025, asegurando la disponibilidad de productos para despachos.
- Realizar el barrido de la App Meta y aplicar el seguimiento respectivo a cada caso.
- Gestionar excepciones: órdenes retenidas, productos sin stock, validaciones pendientes y fallas operativas.
- Supervisar y apoyar la gestión del vendedor ecommerce y del equipo operativo.
- Monitorear los requerimientos de los clientes en Tikket y Meta que no hayan sido contestados por el equipo de ventas.
- Monitorear que los requerimientos de los clientes se cierren una vez gestionada la venta.

3. Atención y Resolución de Clientes Ecommerce

- Supervisar la calidad de respuesta a clientes a través de Tikket, WhatsApp u otros canales.
- Asegurar que se atienda todos los mensajes de los clientes.
- Redireccionar casos de reclamos, devoluciones, reenvíos, cambios de productos y garantías al supervisor de atención al cliente.
- Asegurar estándares de tiempos de respuesta y satisfacción del cliente.

4. Gestión de Indicadores y Métricas

- Presentar reportes operativos diarios: ventas, operatividad, órdenes pendientes, cancelaciones, reclamos y niveles de cumplimiento, y enviarlo al equipo para que conozcan el avance y porcentaje de cumplimiento de metas.
- Analizar tendencias de comportamiento del cliente para proponer mejoras.
- Controlar el rendimiento del equipo y la eficiencia del proceso de ecommerce.
- Reunirse con el equipo de ventas ecommerce para retroalimentar sus resultado y tomar medidas de mejoras en caso que se lo requiera.

5. Supervisión del Equipo de Ecommerce.

- Asignar tareas, supervisar actividades y evaluar desempeño del personal.
- Asegurar el cumplimiento de horarios, políticas internas y estándares operativos.
- Capacitar al equipo en procedimientos, herramientas y buenas prácticas de servicio.

- Asegurar que todos los vendedores cierre sus ventas.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Órdenes gestionadas a tiempo, sin retrasos y con procesos operativos fluidos.
- Clientes atendidos oportunamente, con reducción de reclamos y mejor experiencia de compra.
- Equipo operativo organizado y cumpliendo tiempos, asegurando productividad diaria.
- Reportes claros y actualizados sobre ventas, mensajes, reclamos y desempeño operativo.
- Procesos estandarizados y mejoras continuas, reduciendo errores y reprocesos.

V. ENTREGABLES

- Reporte diario de ventas y gestión operativa (órdenes recibidas, procesadas, pendientes y canceladas).

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- N/A.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Administración, Ingeniería Comercial, Logística, Marketing, Sistemas o carreras afines.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 2 años en operaciones de Ecommerce, atención al cliente digital o gestión de procesos.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Gestión de plataformas de Ecommerce.

- Manejo de plataformas de tickets y mensajería al cliente.
- Conocimiento de procesos de venta online, inventarios, logística y despachos.
- Manejo de Excel intermedio/avanzado (*Tablas dinámicas*).
- Capacidad para analizar información y generar reportes operativos.
- Habilidad para liderar equipos y coordinar tareas diarias.
- Dominio en el control de tiempos, flujos operativos y resolución de incidencias.
- Organización para administrar múltiples canales y solicitudes simultáneas.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Liderazgo.
- Comunicación clara.
- Orientación a resultados.
- Resolución de problemas y pensamiento analítico..

VII. VISTOS DE ACUERDO

APROBADO POR: Presidencia Ejecutiva	REVISADO POR: Auditor Interno	ACEPTADO POR: Gerente de Ecommerce y SAC.
FECHA:	FECHA:	FECHA: