

Cargo: Supervisor de tienda

Área: Ventas retail.

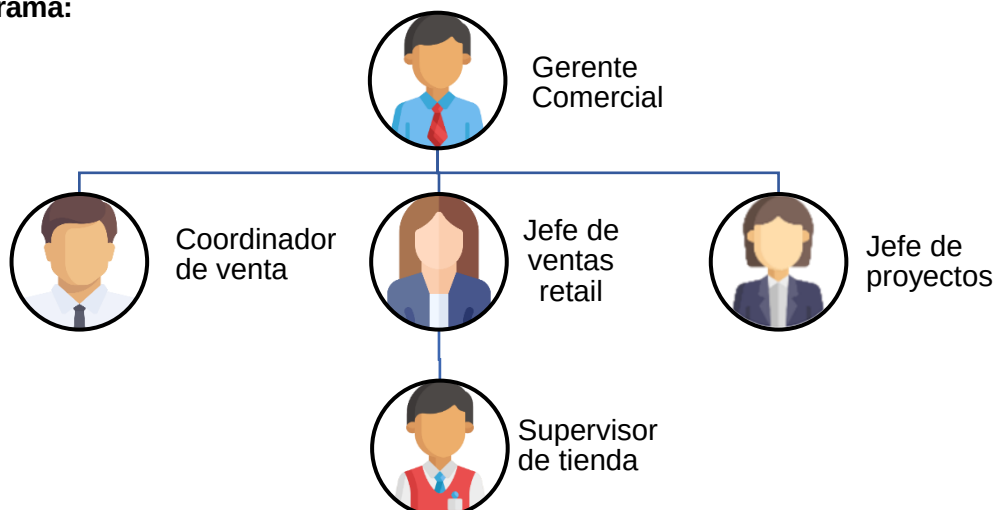
Jefe Inmediato: Gerente comercial, Jefe de ventas retail.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Supervisar las operaciones que se efectúa en las tiendas mediante la revisión de las ventas, inventario, personal, y otros aspectos que aseguren el cumplimiento de las metas, lineamientos y objetivos estratégicos de la empresa.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Seguimiento a las tiendas *(Virtual / presencial)*:

- Supervisar de forma diaria, semanal y mensual el índice de las ventas de cada tienda para garantizar el cumplimiento de las metas asignadas.
- Analizar indicadores clave *(ventas, ticket promedio, conversión de las ventas, tráfico de clientes y otros KPI's asignados a las tiendas como Meta general, KPI, rentabilidad, posicionamiento ENV, PayJoy y venta de servicios como: Ensamblados Servicio técnico, garantía extendida y compra protegida, entre otros.*
- Detectar oportunidades de mejora en el piso de ventas, la estrategia promocional de la tienda y procesos operativos internos que garanticen un mejor desenvolvimiento de la tienda.

- Reforzar estrategias comerciales en crédito directo y servicios (*servicio técnico, ensambles, garantía extendida y compra protegida*).
- Revisar de forma diaria los resultados por cada sucursal, asegurando que cuenten con un cuadro de seguimiento actualizado.
- Adaptar la estrategia de la tienda a la realidad del mercado en base a la ubicación de la tienda, temporadas, entre otros.
- Analizar el comportamiento de ventas y clientes para definir estrategias comerciales.
- Elaborar estrategias y acciones que contribuyan a incrementar las ventas en las tiendas asignadas.
- Dar seguimiento al envío de productos a Servicio técnico por garantía a los clientes.
- Tomar decisiones operativas que mejoren la eficiencia de la tienda.
- Gestionar las quejas, reclamos y/o conflictos que se generen en las tiendas para garantizar que se cumplan los objetivos y actividades diarias del equipo de ventas.
- Realizar el corte de ventas de caja general durante las visitas presenciales.
- Efectuar el cuadre, revisión y análisis de los gastos de caja chica.
- Autorizar anulaciones de facturas y notas de crédito en cada sucursal, validando la existencia física de los productos en tienda.
- Verificar físicamente el estado y funcionamiento del activo fijo en las tiendas.
- Reportar novedades relacionadas con la infraestructura del local y los mantenimientos requeridos, dando seguimiento hasta su solución dentro de los tiempos establecidos con el área correspondiente.

2. Control del inventario / exhibición de productos en tiendas asignadas:

- Realizar revisiones aleatorias de inventario durante las visitas a las tiendas asignadas, con el fin de verificar la concordancia entre las existencias físicas y los registros del sistema, así como identificar oportunamente diferencias, inconsistencias o posibles irregularidades en el manejo de inventario.
- Supervisar el stock disponible, los productos obsoletos y su antigüedad en las tiendas, así como dar seguimiento al envío de mercadería a Servicio Técnico u otras gestiones relacionadas.

- Analizar la exhibición de productos en el piso de ventas, considerando la rotación por temporada y la correcta actualización de precios en base a las disposiciones del equipo de trade marketing.
- Dar seguimiento a las solicitudes de mercadería realizadas por cada administrador, garantizando el abastecimiento de la sucursal con base en productos de mayor rotación y respetando los niveles de stock mínimo y máximo al área de Logística y Distribución.
- Solicitar la redistribución de la mercadería de baja rotación en la tienda al Analista de distribución.
- Establecer metas para la rotación de productos lentos (*Reintegrados, de baja rotación y/o inventarios antiguos*).
- Supervisar el correcto resguardo de la mercadería en las medidas de seguridad ofrecidas por la empresa como: Cubre candados, alarmas y cajas de seguridad, entre otros.
- Revisar las exhibiciones, asegurando que los productos se presenten de acuerdo con el manual de exhibición, con adecuada limpieza y precios actualizados.

3. Liderazgo del equipo de ventas:

- Supervisar el nivel de desempeño del equipo de ventas en la atención de los clientes en las tiendas, manejo de caja chica, control del inventario, entre otros.
- Participar en la selección, seguimiento y evaluación del personal de nuevo ingreso.
- Revisar los resultados obtenidos del mes vencido y en curso, analizando el proceso de ventas, habilidades, conocimientos y actitudes de cada miembro del equipo.
- Capacitar al personal en técnicas de venta y conocimiento de producto y dar seguimiento a las estrategias implementadas, especialmente en temas identificados por baja proyección y/o bajo volumen de unidades vendidas.
- Plantear estrategias individuales por vendedor para el cumplimiento de metas personales.
- Analizar e identificar cambios oportunos en el personal que contribuyan a la mejora de los resultados.
- Garantizar que el equipo de ventas cumpla con los lineamientos, políticas y estándares internos de la empresa.

- Gestionar con el área de Talento Humano las sanciones y descuentos respectivos por incumplimientos por el equipo de ventas o incidentes que estén en contra de los lineamientos y políticas internas de la empresa.

4. Reportería:

- Elaborar reportes de ventas y desempeño de las tiendas asignadas.
- Generar propuestas de mejora a Gerencia comercial y/o estrategias para implementar y mejorar los procesos en las tiendas.
- Analizar resultados y proponer acciones para incrementar ventas y rentabilidad.
- Medir el impacto de las estrategias generadas, decisiones implementadas y realizar los ajustes pertinentes de ser requerido.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Cumplimiento de las metas comerciales y de rentabilidad de las tiendas asignadas.
- Operación de las tiendas alineada a los procesos, políticas y lineamientos de la empresa.
- Inventarios controlados, actualizados y con adecuada rotación de productos.
- Detección oportuna de diferencias de inventario mediante controles aleatorios ejecutados en las tiendas asignadas.
- Exhibiciones correctas, atractivas y alineadas al manual de la marca.
- Personal capacitado, con desempeño adecuado y enfoque en resultados.
- Mejora continua en los indicadores de venta, servicio y productividad.
- Reducción de incidencias operativas, administrativas y comerciales.
- Control efectivo de cajas, gastos y activos de las sucursales.
- Correcta atención al cliente y resolución oportuna de problemas.
- Información y reportes oportunos para la toma de decisiones.
- Prevención de pérdidas, fraudes y malas prácticas mediante controles y supervisión permanente.

V. ENTREGABLES

- Reportes de ventas y desempeño de las tiendas asignadas.
- Reportes de novedades operativas e incidencias detectadas en visitas a tiendas.

- Informes de revisión aleatoria de inventario, cuando se identifiquen diferencias o irregularidades.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- Cumplimiento de metas de venta por sucursal (%).
- Porcentaje de cumplimiento de KPI comerciales (ENV, PayJoy, servicios).
- Nivel de cumplimiento del cronograma de visitas y seguimientos.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Estudios superiores en Administración de Empresas, Marketing, Ventas, Contabilidad o carreras afines.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 2 o 3 años de experiencia en relacionados a la supervisión de tiendas enfocadas primordialmente en el sector retail, y liderazgo de equipo de ventas.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Gestión comercial y seguimiento de ventas.
- Manejo de indicadores KPI, reportes y análisis de resultados.
- Control de inventarios, stock mínimo y máximo.
- Procesos de caja general y caja chica.
- Exhibición de productos y visual merchandising.
- Crédito directo y venta de servicios.
- Manejo de sistemas de ventas e inventarios.
- Análisis de información comercial y operativa.
- Planificación y organización de actividades.
- Control y seguimiento de procesos.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Liderazgo y motivación a equipos de ventas.
- Orientación a resultados.
- Atención y experiencia al cliente.

- Análisis de datos y visión comercial.
- Toma de decisiones estratégicas y operativas.

VII. VISTOS DE ACUERDO

APROBADO POR: Presidencia Ejecutiva	REVISADO POR: Director de Talento humano	ACEPTADO POR: Gerente comercial
FECHA:	FECHA:	FECHA: