

Cargo: Vendedor Retail.

Área: Tienda Retail.

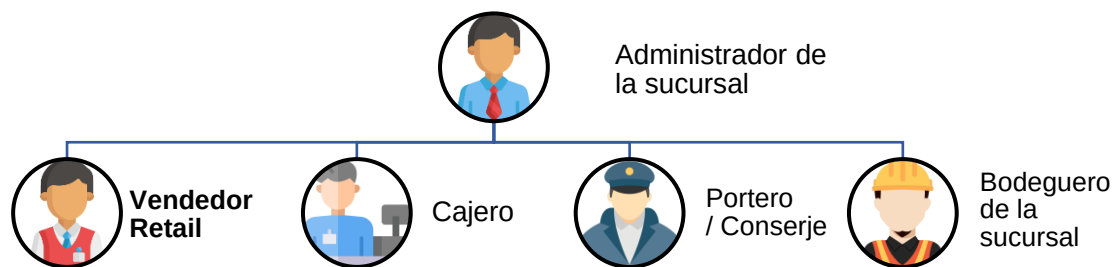
Jefe Inmediato: Administrador de la sucursal.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Brindar una experiencia de compras satisfactoria para nuestros clientes mediante una atención personalizada y asesoramiento en la selección de productos, con el fin de generar una buena imagen y contribuir al logro de los objetivos comerciales de la tienda.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Preparación para el inicio y culminación de atención al público:

- Actividades antes de la jornada laboral.
 - Colaborar en abrir las puertas de la tienda y verificar que las instalaciones estén seguras y en condiciones óptimas.
 - Perchar y organizar los productos en vitrinas y exhibidores, asegurando que estén limpios y ordenados.
 - Verificar que todos los productos estén correctamente etiquetados y con precios actualizados.
 - Mantener la sucursal limpia y ordenada, incluyendo pisos, mostradores, vitrinas y áreas de atención al cliente.
- Actividades después de la jornada laboral.
 - Resguardar los equipos de la vitrina en la caja de seguridad de la sucursal.
 - Realizar la limpieza en toda el área de la sucursal, asegurando que ningún producto quede fuera de lugar o sin resguardar.

- Asegurar que todos los dispositivos electrónicos de la sucursal se encuentren correctamente apagados.
- Colaborar con el cierre de puertas de la sucursal.

2. Atención y asesoramiento al cliente:

- Recibir y atender a los clientes de manera cordial, brindando información clara sobre productos, promociones y servicios.
- Asesorar al cliente en la elección del producto que mejor se ajuste a sus necesidades.
- Recomendar productos relacionados o complementarios para optimizar la experiencia de compra del cliente.
- Presentar los equipos a los clientes, asegurando que queden satisfechos y conformes con el producto solicitado o recomendado (*Aplicar antes de la emisión de la factura*).

3. Manejo de la caja y sistema de facturación:

- Efectuar el cobro de los productos, de acuerdo con el método de pago seleccionado por el cliente (*Efectivo, transferencia y tarjeta de crédito*).
- Detectar y anticipar posibles intentos de fraude en transacciones, tales como billetes falsos, tarjetas clonadas, pagos duplicados, devoluciones indebidas o alteración de comprobantes, entre otros.
- Realizar la facturación y emisión de comprobantes, asegurando obtener la firma del cliente en la copia original.
- Resguardar correctamente el dinero y valores de la tienda durante la jornada laboral.
- Realizar arqueos de caja de manera periódica para verificar que los valores registrados en el sistema coincidan con el monto físico existente en la registradora; en caso de discrepancias, ejecutar las correcciones correspondientes.

4. Colaborar con las actividades operativas de la tienda:

- Realizar el depósito diario del dinero recaudado en la entidad financiera más cercana.
- Actualizar los precios y/o promociones de los productos conforme se vayan notificando en el grupo Interno de Comunicados Novisolutions.
- Reorganizar los productos que hayan sido manipulados por los clientes, asegurando el orden y la presentación de la tienda.

- Mantener las perchas y vitrinas completa y correctamente, asegurando la uniformidad de la exhibición de la tienda.
- Apoyar en la recepción y verificación de mercadería, asegurando que las cantidades y condiciones coincidan con la guía de remisión.
- Colaborar en el control de inventario físico y digital, reportando oportunamente diferencias o inconsistencias detectadas a su respectivo supervisor de la tienda.
- Apoyar en la organización de exhibiciones y promociones, siguiendo lineamientos dados por el supervisor de la tienda y/o Trade de marketing.
- Recepcionar y coordinar con el área de centro logístico distribución para la recolección y envío de equipos con novedades (*Reportados por el cliente o detectados en el momento de la gestión de venta*) hacia el área de Servicio Técnico para su respectiva revisión.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Clientes satisfechos y fidelizados gracias a un servicio cordial, oportuno y personalizado.
- Cumplimiento de las metas de ventas individuales y colectivas establecidas por la sucursal.
- Mantener el área de ventas organizada, limpia y con exhibiciones atractivas.
- Contribuir al control de inventario y a la reducción de pérdidas por faltantes o errores de registro.

V. ENTREGABLES

- Facturas o notas de venta correctamente emitidas y archivados.
- Depósitos diarios en la entidad financiera con respaldo documental.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- % de cumplimiento de la metas de ventas mensual.
- Nivel de satisfacción del cliente (medido a través de encuestas o retroalimentación).

VI. PERFIL DEL CARGO**NIVEL ACADÉMICO:**

- **Formación académica:** Título de bachiller.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 6 meses de experiencia de servicio al cliente y/o experiencia en ventas.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Conocimientos de la amplia gama de productos electrónicos que existen en el mercado.
- Protocolos de ventas y servicios al cliente.
- Metodología de cobros de diferentes métodos de pagos.
- Manejo de sistema de computación y caja registradora.
- Normativas básicas de facturación y emisión de comprobantes.

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Actualización constante de información de los nuevos productos que llegan al mercado.
- Capacidad para captar la atención del cliente y generar interés en los productos
- Habilidad en técnicas de negociación y cierre de ventas.
- Identificación de tarjetas clonadas y/o billetes falsos.
- Efectuar transacciones con detalles y sin errores.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Comunicación efectiva.
- Actitud positiva y proactiva.
- Trabajo en equipos.
- Atención al detalle.

VII. VISTOS DE ACUERDO

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