

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

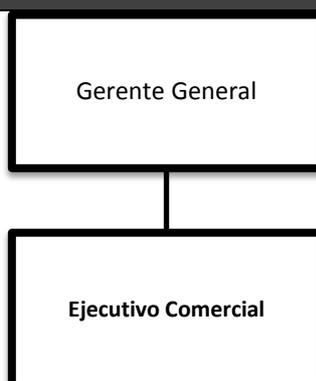
Código: FOR-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 1 de 7

CARGO**NOMBRE** EJECUTIVO COMERCIAL**AREA/NEGOCIO** GERENCIA GENERAL**RELACIÓN JERÁRQUICAS****REPORTA A:** Gerente General**SUPERVISA A:** No ejerce supervisión directa**OBJETIVO DEL PUESTO**

Incrementar permanentemente el nivel de comercialización de los productos que elabora y/o produce la empresa, tanto en empresas estatales como privadas, efectuando el seguimiento de todo el proceso de venta a fin captar y fidelizar al cliente.

ORGANIGRAMA**FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
4. Informar de manera inmediata a la jefatura o gerencia del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata.
7. Custodiar y velar por los activos asignados al área, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
8. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones network de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos (cuando aplique).
9. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas network de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
10. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de

personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.

11. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otro) a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.
12. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato o Gerente de Negocio y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
13. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
14. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Administrar su zona de ventas (ciudad, provincia) o grupo de clientes (empresas, instituciones, clientes VIP, etc.) debe asumir la administración de esta zona o grupo de clientes que le ha sido asignado. Para ello, debe:
 - 1.1. Planificar, fijar objetivos, diseñar estrategias y decidir con anticipación las actividades que realizará y los recursos que utilizará,
 - 1.2. Implementar plan de visitas, carteras de clientes etc.
2. Controlar los resultados que vaya obteniendo en función de las actividades que va implementando, teniendo en mente la satisfacción del cliente, pero de una forma que sea al mismo tiempo rentable o beneficioso para la empresa a la que representa.
3. Establecer un nexo entre el cliente y la empresa, significa que el vendedor debe constituirse en el «eslabón» que une al cliente con la empresa a la que representa y viceversa.
4. Comunicar adecuadamente a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos y/o servicios que comercializa, como:
 - 4.1. Catálogos
 - 4.2. Publicidad (trípticos, dípticos etc.)
 - 4.3. Mensajes promocionales de las novedades,
 - 4.4. slogans,
 - 4.5. Información técnica, etc.
5. Registrar en la ficha técnica las especificaciones técnicas que el cliente determine para su producto o servicio requerido.
6. Comunicar, entregar la ficha técnica al área de diseño y presupuesto para la elaboración de la hoja de costos y elaboración de la cotización para su posterior entrega al cliente.
7. Gestionar la aceptación de la cotización del producto requerido por el cliente, como también cambios generados a solicitud del mismo.
8. Retroalimentar a la empresa informando por los canales adecuados (área comercial, operaciones, gerencia general, sistema de gestión de la calidad) todo lo que sucede en el mercado, como:
 - 8.1. Inquietudes de los clientes (requerimientos, quejas, reclamos, agradecimientos, sugerencias, y otros de relevancia);
 - 8.2. Actividades de la competencia (introducción de nuevos productos, cambios de precio,

bonificaciones, etc.) Para la toma de medidas estratégicas comerciales.

9. Contribuir activamente a la solución de problemas por pérdida de clientes actuales, baja captación de nuevos clientes, baja participación en el mercado, crecimiento por debajo de lo esperado, bajos volúmenes de venta, utilidades negativas, etc. y por otra, los problemas por los que atraviesan los clientes (necesidades y deseos insatisfechos, falta de asesoramiento para la correcta utilización del producto, falta de una adecuada información acerca de lo que el producto o servicio puede hacer por ellos y el cómo satisfacer las necesidades y deseos, falta de servicios post-venta, etc.).
10. Contribuir activamente en la búsqueda de soluciones que resuelvan los problemas de ambos (de los clientes y de la empresa a la que representa).
11. Explorar permanentemente el mercado para detectar clientes potenciales a través de los medios de comunicación con las que cuenta la empresa.
12. Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes activos, reportar los resultados al área comercial para las acciones correspondientes.
13. Preparar pronósticos de venta en función a la zona asignada para ser evaluados por la jefatura inmediata.
14. Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona y realizar el requerimiento por el área asignada con prontitud y eficiencia.
15. Vender todos los productos que la empresa determine, en el orden de prioridades por ella establecidos.
16. Cerrar las operaciones de venta en los precios y condiciones determinados por la empresa según tratos comerciales finiquitados.
17. Visitar a todos los clientes (activos y/o potenciales) de acuerdo a la zona o cartera establecida.
18. Cumplimentar los formularios y procedimientos para registrar las operaciones de venta.
19. Realizar tareas para activar la cobranza en función de cumplir con las metas fijadas en los presupuestos mensuales.
20. Mantener a los clientes informados sobre novedades, posibles demoras de entrega y cualquier otro tipo de cambio significativo.
21. Concurrir a las reuniones de trabajo a que fuera convocado por su jefatura inmediata, gerente de operaciones, gerente general sistema de gestión de la calidad.
22. Colaborar en la distribución y/o colocación de material promocional en la empresa o zonas de venta que su jefatura determine.
23. Gestionar servicios de post venta según requerimientos de nuestros clientes.
24. Actuar como vínculo activo entre la empresa y sus clientes para gestionar y desarrollar nuevas propuestas de negocios de promoción.
25. Controlar la evolución del consumo de los clientes.
26. Comunicar al cliente las novedades sobre precios y condiciones de los productos ofertados por la empresa.
27. Mantener al cliente informado sobre cambios significativos dentro de la empresa que los beneficien comercialmente.
28. Participar en todas las etapas vinculadas con exposiciones de nuestros productos, como ferias de promoción y venta, entre otros.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: FOR-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 4 de 7

29. Programar periódicamente las actividades de visitas a realizar diariamente e Informar a su jefatura sobre los resultados de sus visitas.
30. Elaborar informes periódicos sobre novedades de la competencia en el mercado.
31. Confeccionar informes sobre reclamos y novedades de sus clientes, usando los formatos y documentos que el sistema de gestión de la calidad ha preparado para ello.
32. Colaborar con la administración de la empresa gestionando la documentación del cliente, necesaria para concretar el vínculo comercial.
33. Solicitar capacitaciones si en caso identificara la necesidad de formación.
34. Concurrir puntualmente a reuniones, charlas o cursos de capacitación a los que fuera convocado por el área de capacitación.
35. Apoyar y capacitar al cliente con demostraciones de productos y servicios físicamente o por los medios de comunicación usados por la empresa.
36. Actuar como instructor de otros vendedores cuando la empresa se lo solicite.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

No aplica

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
3. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
4. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
5. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

1. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.
2. Faltar al trabajo sin causa o sin permiso del empleador.
3. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
4. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.
5. Presentarse al lugar de trabajo sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
6. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: FOR-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 5 de 7

u objeto distinto de aquel a que están destinados.

7. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
8. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo y en horas laborables.
9. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
10. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
11. Realizar actos de acoso sexual.
12. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
13. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
14. Retirar fuera de la Empresa Cd's, memorias Usb u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
15. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
16. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
17. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
18. Dormir en las horas de trabajo.
19. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato
20. Retirarse de su puesto de trabajo sin cumplir con el horario contractual, sin autorización de la jefatura inmediata.
21. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente
22. Recibir, pedir dinero a los clientes fuera del pago por los servicios prestados.
23. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL)

Grado de Educación:	Profesional titulado o bachiller
Formación / Especialidad:	Administración, Ingeniería Industrial, Marketing y carreras afines
Conocimientos Adicionales:	Técnicas de ventas, Publicidad y Marketing, Office básico, ingles nivel básico deseable.
Experiencia mínima:	2 años en puestos similares

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: FOR-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 6 de 7

Áreas de experiencia:	Ventas, Comercial, Administración, Publicidad, Marketing
Edad mínima:	23 años en adelante
Sexo:	Hombre o Mujer
Habilidades Psicolaborales:	Habilidad para encontrar clientes Habilidad para generar y cultivar relaciones con los clientes Habilidad para determinar las necesidades y deseos de los clientes Habilidad para hacer presentaciones de venta eficaces Habilidad para cerrar la venta Habilidad para brindar servicios posventa Habilidad para retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado

CONDICIONES DE TRABAJO

UBICACIÓN				ALTURA			
Campo	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
NECESIDAD DE EPP				DISPONIBILIDAD DE VIAJE			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
EXPOSICIÓN				TURNOS ROTATIVOS			
Frío	<input type="checkbox"/>	Calor	<input type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
ASIGNACIÓN DE VEHICULO O MAQUINA				INTENSIDAD DE LUZ			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: FOR-SED-OYM-001

Versión: 1.0

Página 7 de 7

VALIDACIÓN

RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Melissa Fiestas M.	Analista de OyM	
Revisión		Representante de la Dirección	
Aprobación	Félix Rosenberg G.	Gerente General	