

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I TITULO DEL CARGO : JEFE COMERCIAL

II UBICACIÓN DEL CARGO

Área : Kinkos Impresores

III RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Gerente de Imprenta

Supervisa a : Vendedor

IV OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, organizar, controlar y dirigir las actividades de comercialización de servicios de impresión de materiales gráficos y publicitarios, mediante el diseño, propuestas y aplicación de estrategias y lineamientos efectivos que transmitan a los clientes los beneficios ofrecidos por la imprenta. Prestar asesoría técnica y especializada que garantice la fidelización de clientes e incremento en las ventas diarias en cumplimiento de los objetivos empresariales.

V FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Plantear y diseñar políticas de venta, definiendo el mercado objetivo, estrategias y lineamientos que brinden parámetros específicos dentro de los cuales se ejecuten las actividades de ventas.
2. Coordinar con las áreas de costos, producción y diseño a fin de determinar listas de precios, niveles de crédito y plazos de entrega dentro de los cuales se ejecuten las actividades de venta informando al Gerente de Imprenta.
3. Establecer comisiones, límites de descuentos, precios y plazos de entrega en coordinación con la Gerencia de Imprenta, considerando las políticas de venta establecidas por la empresa.
4. Solicitar información sobre las necesidades gráficas de los clientes potenciales, así como sobre la empresa a fin de establecer estrategias efectivas de ventas.
5. Establecer nuevos contactos con empresas vía telefónica y/o personal que puedan formar parte de la cartera de clientes que maneja la empresa.
6. Supervisar la actualización de catálogos, muestrarios y material publicitario de los servicios ofrecidos por la Imprenta.
7. Analizar el volumen de las ventas realizadas en cada período, así como verificar el cumplimiento de metas e incremento de la cartera de clientes, a fin de ejecutar las medidas correctivas necesarias.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

8. Elaborar estadísticas de los resultados obtenidos para el análisis de la Gerencia de Imprenta, en cuanto a volúmenes de ventas, productividad por ejecutivo, incremento de la cartera de clientes, entre otros índices que brinden información acerca de la efectividad de la gestión.
9. Conocer los precios y condiciones de venta de los servicios similares ofrecidos por la competencia, a fin de diseñar y proponer estrategias que permitan mejorar dichas ofertas.
10. Coordinar reuniones de capacitación y motivadoras dirigidas al personal de ventas, orientándoles en técnicas de ventas, para llegar a nuevos clientes.
11. Visitar a los clientes que se hayan comunicado con la empresa, presentándose en forma adecuada, reforzando la entrevista y demostrando amplio dominio en temas de servicios ofrecidos por la Imprenta.
12. Presentar su tarjeta, carta de presentación, muestrarios y catálogos necesarios, durante las citas acordadas con los clientes.
13. Asesorar en la identificación y priorización de las necesidades de los clientes, entregando las cotizaciones de manera oportuna.
14. Absolver las consultas efectuadas por los clientes sobre la calidad del servicio, precios, garantía, plazos de entrega, condiciones de crédito y descuentos.
15. Entregar a la Secretaria de Gerencia de Imprenta las solicitudes de cotización conteniendo las especificaciones de los clientes y las muestras respectivas; coordinar de igual forma con el personal de Telemarketing su oportuno informe.
16. Realizar un seguimiento constante a los clientes luego de la entrega de la cotización a fin de obtener la aprobación de la misma.
17. Coordinar con el área de producción a fin de contar con información actualizada que permita ofrecer fechas de entregas reales a los clientes.
18. Mantener estrecha coordinación con el Diseñador a cargo a fin de que la ejecución de las artes, bocetos, pruebas, colores y demás se ciñan a las exigencias del cliente.
19. Asesorar al cliente una vez firmada la Orden de Compra para la realización de las pruebas de diseño sugiriendo, en caso de ser necesario, la ejecución de una prueba de color antes de la entrega definitiva.
20. Mantener contacto permanente con el cliente durante la ejecución del servicio de Imprenta a fin de prever contingencias que impidan el cumplimiento de plazos.
21. Coordinar con el Jefe de Producción y Coordinador de Ventas se efectúe el seguimiento de los trabajos hasta verificar que éstos se estén imprimiendo en óptimas condiciones de diseño y color, tal como fue aprobado por el cliente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

22. Realizar el seguimiento al despacho de los trabajos de los clientes y solicitarles información acerca de opiniones y calidad de los servicios prestados.
23. Colaborar en la gestión de cobranza a los clientes y mantener comunicación periódica para establecer una estrecha relación comercial con los mismos.
24. Atender los reclamos formulados por los clientes, darles solución inmediata y en caso de ser necesario, tramitarlos ante su Jefe inmediato.
25. Reportar diariamente al Gerente de Imprenta y Coordinador de Ventas, el resultado de las visitas a su cargo, presentando la Hoja de Ruta, debiendo ser ocho empresas como mínimo y como sustento de los gastos efectuados por transporte.
26. Solicitar autorización al Gerente de Imprenta para participar en Licitaciones públicas o privadas y adquirir las bases correspondientes.
27. Solicitar al Contador la autorización correspondiente para efectuar cambio de precios, descuentos u otro tipo de negociación y éste emita su aprobación.
28. Informar al Coordinador de Ventas sobre el estado de las cotizaciones presentadas y de los trabajos de los clientes.
29. Emitir informes verbales o escritos sobre asuntos inherentes a su cargo que le sean solicitados
30. Informar a su Jefe inmediato las ocurrencias que se hayan suscitado o sobre asuntos inherentes a su cargo, en forma permanente.
31. 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.
32. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.
33. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.
34. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
35. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.