

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ATENCION AL CLIENTE	MOF-DELIBAKERY-013
--	---	---------------------------

I. TITULO DEL CARGO : ATENCION AL CLIENTE

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : PANADERIA & PASTELERIA

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Administrador Panadería & Pastelería

Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar a los clientes una atención eficiente y oportuna en el despacho de los productos mostrando en todo momento una actitud cordial y amable.

V. 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. Mantener una presentación impecable, utilizando obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, asignado por el jefe inmediato.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Apoyar en la limpieza y desinfección del espacio asignado.
7. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
8. Participar activamente en la página de Personas Network.
9. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la administración y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Atender diariamente al cliente que acude al establecimiento, entregando los productos que se encuentran en la vitrina de exhibición acorde con el pedido.

Elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 01	FECHA DE VIGENCIA Noviembre 2012	Página 1 de 4
--	---------------	-------------------------------------	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ATENCION AL CLIENTE	MOF-DELIBAKERY-013
--	---	---------------------------

2. Consultar a los clientes que se acerquen a la vitrina de exhibición lo que desean servirse, mostrando el mejor trato y amabilidad posible.
3. Mantener limpias, ordenadas y abastecidas las vitrinas de exhibición de los productos en venta del negocio.
4. Tomar correctamente el pedido e ingresar el mismo en el touch de pedidos, en caso hubiese daño o perjuicio comprobado por la toma errónea de pedidos o mal ingreso en el touch al emitir comanda, será objeto del descuento correspondiente.
5. Conocer las técnicas de funcionamiento de la máquina heladera y preparar los helados de yogurt para el abastecimiento diario para la venta.
6. Conocer las técnicas de funcionamiento de la máquina de preparación de café y preparar el café acorde con el pedido para el despacho a los clientes.
7. Ofrecer y entregar los helados de yogurt a los clientes, acorde con los pedidos.
8. Conocer las técnicas de funcionamiento de la máquina cortadora de embutidos y efectuar el corte de los mismos controlando el peso y volumen de acuerdo al pedido para el despacho a los clientes.
9. Habilitar el corte de embutidos a las diferentes áreas de Cocina que lo demanden.
10. Servir y abastecer a los mozos y azafatas, las gaseosas y postres para el combo de almuerzos.
11. Informarse de la variedad de los productos en vitrina que ofrece el negocio para la venta y brindar sugerencias o atender consultas en forma amistosa y cortes a los clientes que lo requieren, sobre las terminologías, tipos de productos, ingredientes, entre otros.
12. Custodiar, hacer uso racional y llevar un correcto control de los insumos, productos, menajes, utensilios, descartables y todo bien que este asignado bajo su responsabilidad, utilizándolas sólo para los fines para los que han sido diseñados, siendo el único responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos. De ser el caso, reportar inmediatamente a su jefe inmediato.
13. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesario solicitando a tiempo los insumos, menajes, utensilios, descartables, entre otros que necesite para el desarrollo de sus funciones.
14. Mantener limpio y en correcto estado todo artefacto que tenga en custodia para su uso, al finalizar su turno.
15. Todo artefacto que se utilice deberá ser revisado antes de usar y en caso presentarse algún inconveniente debe informarlo inmediatamente. Así como el mismo será responsable del cuidado de los artefactos y su correcto funcionamiento.
16. Relevase con su respectiva área de trabajo limpia y ordenada de manera diaria.
17. Comunicar al jefe inmediato sobre cualquier problema u ocurrencias que se suscite o se haya suscitado durante su turno y que impida la correcta ejecución de sus funciones.

Elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 01	FECHA DE VIGENCIA Noviembre 2012	Página 2 de 4
--	---------------	-------------------------------------	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ATENCIÓN AL CLIENTE	MOF-DELIBAKERY-013
--	---	---------------------------

18. Custodiar y velar por los activos, suministros y artículos asignados al área y/o bajo su responsabilidad, en caso hubiese daño, pérdida o ruptura comprobado de cualquier artículo del área de trabajo asignado, asumirá el descuento correspondiente sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal a la que hubiere lugar.
19. Cumplir y ejecutar el método FIFO "First in, First out", lo cual establece respetar la rotación de productos del almacén siendo las primeras entradas las primeras en salir, en caso hubiese mala rotación de productos en el almacén comprobado, asumirá la responsabilidad sin perjuicio del descuento correspondiente.
20. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
21. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VII. PROHIBICIONES

1. Manipular los insumos y productos directamente con las manos, sin utilizar los implementos para tal fin.
2. Retirar los utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al área de cocina, panadería y pastelería sin autorización de la jefatura inmediata.
3. Ingerir los alimentos preparados.
4. Ingerir alimentos dentro de las áreas de trabajo.
5. Toser o estornudar sobre los alimentos.
6. Durante la preparación evitar probar los alimentos directamente con los dedos o utilizar los mismos utensilios.
7. Manejar dinero.
8. Manejar joyería.
9. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
10. Crear conflictos con el personal y clientes.
11. Llevar prendas ni accesorios ajenos al uniforme.
12. Recibir regalos o propinas por parte de los clientes por preparar los alimentos.
13. Dormirse durante su horario de trabajo reglamentario.
14. 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.
15. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
16. Retirarse de su puesto de trabajo sin autorización de la jefatura inmediata.

Elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 01	FECHA DE VIGENCIA Noviembre 2012	Página 3 de 4
--	---------------	-------------------------------------	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ATENCION AL CLIENTE	MOF-DELIBAKERY-013
--	---	---------------------------

17. Ingresar al área de cocina, panadería y pastelería, sin la cofia (gorro para cubrir el cabello), y los demás implementos de limpieza.
18. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.