

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 1 de 6

CARGO**NOMBRE** ASISTENTE DE VENTAS**AREA/NEGOCIO** SOCIAS CAROLINA**RELACIÓN JERÁRQUICAS****REPORTA A:** Jefe de Ventas**SUPERVISA A:** No ejerce supervisión directa**OBJETIVO DEL PUESTO**

Brindar apoyo administrativo y operativo al Jefe de Ventas en el proceso de captación de nuevas socias, concertación de citas y venta de prendas de vestir.

FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos otorgados por la empresa, tales como el Reglamento Interno de Trabajo (En adelante RIT), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante RISST); todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad y salud en el trabajo emitidas por la Empresa; así como también toda directiva otorgada por la misma.
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. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Informar de manera inmediata a la jefatura, gerencia o personal de dirección del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo o labor que realiza, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
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, e reportar sus actividades diariamente (cuando aplique).
9. Custodiar y velar los activos asignados al área u espacio de trabajo, (equipos, materiales, entre otros...) haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos que no se encuentre relacionado al uso del mismo; previa investigación que determine la responsabilidad o no.
10. Asistir de manera obligatoria a los cursos de capacitación programados.
11. 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.
12. 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.
13. 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.

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 21/01/2017

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 2 de 6

14. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna (cuando aplique).
15. Proporcionar a la jefatura inmediata o personal de dirección los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
16. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato, gerencia o personal de dirección que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
17. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
18. Todas aquellas funciones que disponga la Jefatura inmediata y personal de dirección o aquellas que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Realizar y atender las llamadas telefónicas absolviendo consultas brindando la información del negocio de acuerdo al speech con la finalidad de concretar una cita de presentación del negocio.
2. Llevar el registro de las llamadas realizadas a socias, así como efectuar el seguimiento y cumplimiento de las citas acordadas.
3. Actualizar la base de datos con información de las redes sociales y de la página web.
4. Registrar las citas diarias anotando: nombre, hora, cita, contacto, referencia, requerimientos, teléfonos.
5. Coordinar con el Jefe de Ventas las citas diarias acordadas con las socias.
6. Realizar la presentación de negocio a los socias con amabilidad y cortesía, mostrando las prendas de vestir motivando la compra.
7. Atender a los clientes en caso de reclamos o quejas manteniendo informado al Jefe de Ventas para darle solución inmediata.
8. Realizar visitas domiciliarias a las socias para presentación del negocio.
9. Coordinación y ejecución de showrooms externos.
10. Tener como objetivo el cierre de las ventas en cada presentación de negocio o en los showrooms.
11. Comunicar inmediatamente al Jefe de Ventas cualquier tema suscitado con las prendas, socias y otros relacionados al negocio.
12. Ordenar y clasificar las prendas por modelo, tipo, talla, color, etc.; custodiando y manteniendo en óptimas condiciones las prendas para su presentación a las socias.
13. Realizar el inventario de prendas, comparando lo indicado en el sistema con el conteo físico.
14. Realizar llamadas de cobranza.
15. Ingresar al sistema SISGECO para registrar la venta, código de prenda y datos del cliente (nombre, apellidos, DNI y RUC en caso de la emisión de factura), forma de billetes falsos o error en el cobro de las prendas sea en efectivo o tarjeta de crédito o débito.
16. Recepcionar, contar y revisar la autenticidad de los billetes y/o monedas en caso el pago sea en efectivo. Se hace responsable por la recepción y/o aceptación de billetes falsos o error en el cobro de las prendas sea en efectivo o Tarjetas de crédito y/o débito.
17. Recepcionar, verificar la caducidad, estado físico y firma al reverso de la tarjeta de ser el caso, de las tarjetas de débito, insertar la tarjeta de débito en el P.O.S y solicitar al cliente la clave secreta,

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 21/01/2017

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 3 de 6

cuando el pago sea con tarjeta de débito.

18. Recepcionar, verificar la caducidad, estado físico y firma al reverso de la tarjeta de crédito, solicitar DNI del cliente, insertar la tarjeta de crédito en el P.O.S, solicitar firma del cliente en el Boucher y comparar la firma y datos del DNI con la tarjeta, cuando el pago sea con tarjeta de crédito.
19. Guardar y custodiar en caja las copias de los Boucher de pago para realizar posteriormente el cuadro o reporte de ventas.
20. Efectuar el cierre de caja al término del día.
21. Realizar el cambio de prendas de los maniqués una vez por semana. Tomar fotos y publicar la exhibición del show room en Salones Network en el asunto fotos y videos.
22. Mantener comunicación con el cliente a fin de dar a conocer amablemente las bondades de los productos, precios existentes, descuentos y demás facilidades que ofrece el negocio a las socias, así como comunicar la acción inmediata ante alguna queja o reclamo presentados.
23. Realizar el reporte de ventas diario tomando en cuenta la información del sistema SISGECO, cumpliendo con el formato establecido para tal fin y publicarlo en Salones Network en el asunto correspondiente.
24. Hacer entrega diaria (primer día útil de cada semana) de toda la documentación sustentatoria (Boucher de depósitos bancarios, voucher de tarjetas de crédito) de ingresos y egresos al Área de Contabilidad.
25. Brindar todas las facilidades a la Jefatura de Auditoria Interna para que efectúe la auditoria correspondiente de movimientos del negocio.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Deben de mantener una vestimenta de oficina durante el horario de trabajo.

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. 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, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
2. Participar de manera obligatoria 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.
3. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
4. 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.
5. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
6. 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 injustificadamente o sin previa coordinación y autorización de su 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

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 21/01/2017

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 4 de 6

empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.

4. Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o estupefacientes prohibidas por la ley.
5. Acudir al lugar de trabajo o realizar sus labores 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 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. Dormirse durante el desempeño de sus funciones o labores.
9. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo.
10. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
11. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
12. Realizar actos de acoso sexual.
13. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
14. 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.
15. 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.
16. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
17. 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.
18. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
19. Realizar rotaciones y/o descansos sin previa autorización del jefe inmediato.
20. Retirarse de su puesto de trabajo, 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 o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
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.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 2.0	F. Vigencia: 01/06/16	Página 5 de 6

24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

F. Vigencia: 01/06/16

Página 6 de 6

VALIDACIÓN

RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Melissa Fiestas	Analista de OyM	
Revisión	Elizabeth Palacios	Jefe de Ventas	
Aprobación	Elizabeth Palacios	Jefe de Ventas	