

I. TITULO DEL CARGO : ATENCION AL CLIENTE

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : DELIBAKERY - EXPRESS

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Administrador

Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar la atención a los clientes de manera eficiente y oportuna, en el abastecimiento y despacho de los productos, registro de las ventas llevando un estricto control del sistema que se maneja, manteniendo un servicio ágil, atento, cálido y cordial para los clientes.

V. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa y las normas del Reglamento Interno de la Estación del Tren 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. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Mantener una presentación impecable, utilizando obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, asignado por el jefe inmediato. Portar sujeto al uniforme el solapín con su nombre. Tener las uñas bien recortadas.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Apoyar en la limpieza y desinfección del espacio asignado.
8. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
9. Participar activamente en la página de Personas Network.
10. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la administración y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Reportar su ingreso en la oficina de la Administradora para registrar su asistencia y obtener el acceso.
2. Verificar que la puerta corrediza y los candados se encuentren en buenas condiciones. Si al abrir estuvieran manipulados o forzados, se informa inmediatamente a la oficina de la Estación del Tren y al Jefe de Seguridad de Carolina.
3. Aperturar y cerrar el stand asignado bajo su responsabilidad, puntualmente cumpliendo con el horario de atención establecido, encendiendo y apagando las luces de luminarias según corresponda.
4. Verificar que los equipos se encuentren operativos y las temperaturas son las establecidas para los alimentos, revisando los termómetros en el interior del mostrador Deli case y el cooler.
5. Ajustar o regular la temperatura de los equipos de encontrar los mismos con una mínima variación o fuera de la temperatura.
6. Verificar si el interruptor se encuentra en ON, de encontrar algún equipo totalmente apagado; si aun así no funciona, verificar que la llave general este encendida, si aun así no funciona, verificar que no sea una falla eléctrica de la estación chequeando que los stands vecinos tengan fluido eléctrico, agotados todos estos chequeos, comunicarse inmediatamente con el Área de Mantenimiento de Frío e informar a la Contralora de Alimentos y Bebidas.
7. Verificar que el local este limpio y ordenado listo para operar, caso contrario, efectuar la limpieza y reportar el hecho en el cuaderno de ocurrencias.
8. Encender todas las luces del cielo raso, verificando que toda la iluminación está funcionando correctamente. En el caso hubiere alguna deficiencia contactar inmediatamente al Área de Mantenimiento y reportar a la Contralora de Alimentos y bebidas.
9. Proceder a inicializar la caja registradora, registrando su código de operador y verificar que los conto metros tiene el stock de papel necesario para la operación de su turno.
10. Verificar que la remesa de dinero del turno anterior esté listo para su entrega a Recaudo; si esta remesa no estuviera lista, preparar y/o verificar que los siguientes documentos estén listos e informar inmediatamente al Área de Finanzas:
 - a) Conto metro del turno
 - b) Dinero equivalente a la suma total del conto metro en Z1.
 - c) Guía de remisión para RECAUDO
 - d) Reportes de Caja.
11. Verificar siempre que se cuenta con la cantidad de conto metro de la caja registradora en almacén que le permita registrar operaciones de por lo menos 3 días adelante.

12. Mantener limpias, ordenadas y abastecidas de productos para la venta en las vitrinas de exhibición en el local.
13. Elaborar la lista de requerimiento de abastecimiento de los productos según el movimiento diario y estadístico de ventas, usando el formato establecido (RQ) y coordinando vía RPC con el Administrador del centro de producción la reposición diaria de los productos para la venta, quien una vez coordinado, proporcionará un código de pedido para su seguimiento igual al nro. de RQ.
14. Recibir la guía de transporte de abastecimiento del centro de producción, verificar las cantidades de productos de acuerdo al requerimiento, firmar la guía en señal de conformidad y guardar una copia en el punto de venta para fuente de consulta.
15. Revisar y separar los productos que se encuentran con fecha próxima de expiración o los que se encuentran deteriorados por manipuleo, para ser devueltos por concepto de producto expirado o por deterioro según corresponda.
16. Reportar vía RPC al Administrador el retiro de productos del almacén del local por motivo de devoluciones y/o mermas de productos, para su recojo con guía de remisión emitida desde el local de la estación, indicando motivo de la devolución o causa de la merma, la mismo que deberá ser entregada junto con el producto al transportista de despacho.
17. Atender diariamente a los clientes que acuden a nuestros stands brindando siempre un trato cordial y amable.
18. Invitar a los clientes que se acerquen a la vitrina de exhibición de nuestros stands lo que desean servirse, ofreciendo el mejor trato y amabilidad de acuerdo a los principios recibidos en su capacitación de atención al cliente.
19. Informar a los clientes de la variedad de los productos en vitrina que se ofrece para la venta, y brindar sugerencias o atender consultas en forma amistosa y cortés a los clientes que lo requieren, sobre las terminologías, tipos de productos, ingredientes, preparación de los productos, entre otros.
20. Tomar correctamente el pedido e ingresar el mismo en el sistema de caja registradora, en presencia de los clientes; En el caso hubiese daño o perjuicio comprobado al cliente, por la toma errónea de pedidos o mal ingreso en el sistema, el empleado será objeto del descuento correspondiente en el mismo monto.
21. Registrar las ventas en la caja registradora asignada, y en casos excepcionales como corte de luz, agotamiento del conto metro de la caja registradora se realizarán las ventas con boletas manuales. Y en el caso de exigencia del cliente exigiendo facturas, se emitirá las facturas manuales siempre y cuando el cliente provea su Nro. de RUC, Nombre y apellidos en caso de personas naturales, y /o razón comercial, en el caso de personas jurídicas, la dirección, siempre y cuando el monto total de la venta y/o valor venta sea de S/.5.00 + IGV a más.
22. Entregar el producto y el ticket de caja, contra entrega de pago del cliente, de preferencia, indicar al cliente que tiene que pagar por adelantado para generar el ticket de caja.

23. Entregar al cliente el pedido retirando los productos que se encuentran en almacén (producto envasado) hasta agotar stock, para luego proceder entregando los productos que se encuentran en la vitrina de exhibición hasta agotar stock o tiempo de conservación.
24. Retirar y entregar al cliente el producto de la vitrina de exhibición sólo si el cliente insiste y desea el producto que se encuentra ubicado dentro de la vitrina.
25. Apoyar en la degustación de los productos debidamente presentados en la bandeja ubicándose en la puerta del local, sólo cuando se juntan los dos turnos, mientras que su compañero se encuentra en la atención de caja.
26. Conocer las técnicas de funcionamiento del horno microondas, entre otros, y calentar los productos que requieran calor, acorde con el pedido y las observaciones para el despacho a los clientes.
27. Realizar la liquidación o cierre de la caja cruzando la información con el dinero en efectivo, de acuerdo con el formato de Arqueo de Caja sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmando y sellado por el cajero al finalizar su turno.
28. Verificar que las monedas y billetes recibidos sean verdaderos, siendo responsable final del dinero que recibe durante su turno. Asimismo, verificar que el dinero en efectivo que está recibiendo sea de la misma denominación que el que esta especificado en el arqueo. Una vez hecho esto se procede a guardar el efectivo y elaborar la guía para la entrega a Recaudo para su recojo el mismo día. En el caso que hubiera disponibilidad de hacer el depósito del cierre de caja al Banco próximo al local, se adjuntará la boleta de depósito como comprobante del efectivo.
29. Emitir obligatoriamente para todas las ventas los tickets de caja y/o boletas de venta así como factura en caso sea solicitado por el cliente.
30. Sellar como CANCELADO y visar todos los comprobantes de pago manuales, una vez cobrado al cliente la venta.
31. Controlar y verificar que el dinero y las monedas no se encuentren al alcance de los clientes.
32. Constatar que el fondo de caja no supere el monto establecido y en caso supere esta cifra, reportar en forma inmediata al Administrador.
33. Cerrar con llave la puerta de la Caja y conectar la alarma en caso tenga que salir de ese ambiente por un corto tiempo.
34. Realizar arqueos del fondo asignado a la caja mínimo 3 veces durante el turno, informando al Administrador en caso de presentarse un faltante o sobrante.
35. En caso de hallarse faltantes o sobrantes, se especificará en el formato de Arqueo de Caja, para tal efecto las diferencias detectadas como observación, debiendo firmar las personas que intervinieron en este proceso: la Cajera y quien realizó el cuadro.
36. En caso de existir un faltante, el trabajador firmará un recibo provisional por el faltante como sustento del dinero de la caja chica que tomará el Administrador para cuadrar las ventas. Posteriormente se comunicará a Auditoría y Recursos Humanos para que se proceda al descuento por planilla.

37. Colocar en un lugar visible de la caja (exterior e interior), el tipo de cambio que le proporciona el Administrador en forma diaria.- solo en caso Sistema INFOREST.
38. Efectuar la limpieza del local y separar la basura orgánica y no orgánica para su recojo por el personal de limpieza de la estación.
39. Comunicar al Administrador cualquier incidente u ocurrencia importante que haya acontecido durante su turno respectivo, así como cualquier tipo de irregularidades observadas en el local, para su evaluación y toma de medidas.
40. Reportar en el cuaderno de ocurrencias del día, por cada turno, las actividades desde el inicio de las operaciones, cómo se realiza el proceso de abastecimiento, hasta el cierre de operaciones así como cualquier otro incidente mencionado en el párrafo anterior.
41. 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.
42. 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.
43. Mantener limpio y en correcto estado todo artefacto que tenga en custodia para su uso, al finalizar su turno.
44. 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.
45. 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.
46. 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.
47. Mantener el RPC asignado bajo su responsabilidad encendido y operativo las veinticuatro horas del día, debiendo contestar todas las llamadas en forma obligatoria así como comunicarse con las áreas involucradas a la operación del local.
48. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.

49. Todas aquellas 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. Usar anillos, aretes, brazaletes y uñas sucias o descuidadas durante el horario de operación.
3. Retirar los utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al stand sin autorización de la jefatura inmediata.
4. Ingerir los alimentos preparados y/o de stock para la venta.
5. Ingerir alimentos o almorzar dentro del local de trabajo. El lugar disponible para tomar su refrigerio está ubicado en las oficinas administrativas de la estación que ofrece todas las comodidades para su horario de refrigerio, salvo la decisión personal de hacerlo fuera de la estación.
6. Instalar o permitir la instalación de ninguna antena u otras en las paredes externas o en el techo del Punto de Venta.
7. Realizar encuestas, promociones, u otro tipo de publicidad (escrita, visual o alto parlante) fuera del local o en los alrededores de la estación del tren. Salvo, autorización expresa de la Empresa. Así también, se encuentra terminantemente prohibido la distribución de volantes.
8. Realizar el acarreo, venta ambulatoria, venta en voz alta, uso de megáfonos, mendicidad, discursos en público, distribución de prospectos, de literatura o de todo otro objeto, dentro de la estación. La acción de muestreo de productos a clientes será permitida al público, restringiéndose la posición de la persona, dentro del frente del Punto de venta y no separada o fuera de él.
9. Efectuar ventas por catálogo o simples muestrarios, de mercaderías no incluidas en el rubro y ramo comercial, dentro de la estación. La promoción de una tarjeta de descuento y venta de tortas o pasteles por mayor, será permitido, siempre y cuando, esta acción se realice dentro del Punto de venta.
10. Mantener cerrado el local sea cual fuere el motivo, causa o circunstancia, salvo autorización expresa de la Empresa.
11. Permitir que los clientes consuman los alimentos en el andén del tren.
12. Usar los depósitos de basura que se encuentran en las áreas comunes de la estación del tren, porque es de uso exclusivo para los pasajeros del tren.
13. Toser o estornudar sobre los alimentos.
14. Manejar joyería.
15. Retirarse del local sin antes relevarse o sin autorización del Administrador.
16. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador.

17. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo del local.
18. Dejar la caja sola sin la indicación o autorización del Administrador.
19. Dejar la puerta de la caja abierta sin llave y sin la alarma de seguridad conectada.
20. Dejar entrar al personal o a cualquier persona ajena a la caja y/o local del Punto de venta.
21. Conversar y/o recibir visitas a través de la ventanilla de atención al público, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
22. Disponer del dinero sobrante que resulte en el arqueo o relevo de caja.
23. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro del local.
24. Utilizar el local de la empresa para fines personales o ajenos a sus fines de creación.
25. Hacer uso de los artefactos, y degustaciones del local para fines personales.
26. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
27. Crear conflictos con los clientes.
28. Llevar prendas ni accesorios ajenos al uniforme.
29. Dormirse durante su horario de trabajo reglamentario.
30. 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.
31. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
32. Retirarse de su puesto de trabajo sin autorización de la jefatura inmediata.
33. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.