

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

Página 1 de 4

CARGO**NOMBRE** VENDEDOR DE BOUTIQUE**AREA/NEGOCIO** GERENCIA TEXTIL**OBJETIVO DEL PUESTO**

Incrementar las ventas de prendas de vestir y demás productos de la Boutique de la Empresa, mostrando y describiendo cortes y amablemente las bondades del producto con la finalidad de concretar la venta y fidelizar al cliente.

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. Atender cordial y amablemente al público usuario que ingresa a las instalaciones de la boutique.

2. Asesorar a las clientas acerca de las bondades que ofrecen los productos de la boutique, y cómo estos podrán satisfacer a sus necesidades y deseos.
3. Ingresar al sistema SISGECO para registrar la venta, código de prenda y datos del cliente (nombres, apellidos, DNI y RUC en el caso de la emisión de Factura), forma de pago y emitir la boleta o factura según corresponda. Emitir comprobantes manuales de ser el caso.
4. Realizar el cobro de las prendas seleccionadas por el cliente:
 - 4.1. 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.
 - 4.2. 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, cuando el pago sea con tarjeta de débito.
 - 4.3. 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.
5. Guardar y custodiar en caja las copias de los Boucher de pago para realizar posteriormente el cuadro o reporte de ventas.
6. Efectuar el cierre de caja al término del día.
7. Realizar el reporte de ventas cumpliendo con el formato establecido para tal fin y publicarlo en Salones Network en el asunto correspondiente.
8. Verificar la operatividad del P.O.S con el fin de identificar o prevenir las deficiencias técnicas en el desarrollo de las ventas.
9. Efectuar la reposición en forma ordenada y por secciones (modelo, color, talle) de las prendas de vestir en el salón.
10. Realizar periódicamente cada 15 días y mantener actualizados los inventarios de prendas de vestir, accesorios, enseres y otros, en coordinación y en presencia de la Administradora de Boutique.
11. Mantener ordenado y con buena presentación el salón de la boutique, el almacén de prendas y demás ambientes.
12. Solicitar amablemente y registrar los datos de las clientas en el cuaderno establecido bajo su custodia con el fin de incrementar y actualizar la data de clientes y hacer de conocimiento a la Administradora, Coordinadora de Boutique y Coordinadora de Marketing para las posteriores decisiones de atracción y fidelización.
13. Apoyar a la Administradora de boutique en el cambio semanal de prendas de las maniquís y visual de vitrinas.
14. Verificar el ingreso de prendas nuevas con la Guía de Ingreso, previa colaboración del personal de Seguridad.
15. Mantener constante comunicación y coordinación con la Administradora de Boutique, informando sobre las inquietudes de los clientes (requerimientos, quejas y/o reclamos, agradecimientos, sugerencias, y otros de relevancia).
16. Recepcionar las quejas o reclamos de los clientes y derivar a la Administradora de boutique para su registro y atención inmediata.
17. Ejecutar la atención de quejas o reclamos ante la ausencia de la Administradora, cumpliendo las

indicaciones y autorización de la Coordinadora de Boutique.

18. Entregar a las clientas los test de encuesta durante el proceso de la venta final.

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 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,

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN-SED-OYM-001

Versión: 2.0

Página 4 de 4

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 , debe usar el uniforme o las prendas indicadas por su jefatura inmediata.
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. No recibir visitas personales en horas 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.

COMPETENCIAS

Educación:	Secundaria Completa
Formación:	No necesaria
Experiencia:	6 meses en el cargo o afín
Habilidades:	Los solicitados en la matriz de habilidades

Política de Directorio: "La gerencia o quien asigne toma la decisión de autorizar contratación de personal en caso no pueda evidenciar sus competencias".