

DESCRIPCIÓN DE CARGO

TÍTULO:	Asistente de Servicio al Cliente
DIVISIÓN/GRUPO:	Ventas / Tiendas
REPORTA A:	Administrador de Tienda

RESPONSABILIDADES Y TAREAS

1. Promoción y venta de productos

- a. Vender los productos de Pinturas Cóndor y SW
- b. Impulsar productos dependiendo de la estrategia y promociones comerciales vigentes.
- c. Indagar los requerimientos del cliente en función del proyecto u obra que va a realizar
- d. Realizar la atención al cliente bajos los parámetros de servicio de Sherwin Williams
- e. Entregar el producto de manera personalizada y en el automóvil del cliente.
- f. Asesorar a clientes sobre las características y beneficios de los productos de la línea/s
- g. Mantener una comunicación efectiva con el cliente interno y externo
- h. Cumplir con los presupuestos de ventas asignados
- i. Realizar visitas de campo a clientes en caso de que no exista operatividad en la tienda

2. Administración del inventario

- a. Solicitar abastecimiento de producto para el establecimiento en ausencia del administrador.
- b. Recibir el producto solicitado a planta en bodega
- c. Validar que el producto recibido cuadre con el producto registrado en la transferencia y con la guía de remisión.
- d. Perchar el producto en bodega y en exhibidores de almacén.
- e. Rotar el producto antiguo en percha de manera que permanezca al frente
- f. Realizar semanalmente los procesos relacionados con Perfect Package Appearance (PPA)
- g. Realizar semanalmente la revisión de muestras al azar para encontrar producto en mal estado para PPA
- h. Revisar todo el lote de productos en caso de encontrar anomalías para PPA
- i. Devolver el producto que se encuentra en mal estado a Planta para corrección según indica PPA
- j. Realizar el control de inventarios semanal ERI en cuanto al estado de productos y solicitar ajustes de ser necesario
- k. Realizar el control de inventario semanal ERI en cuanto a la caducidad de productos e informar para trámite de devolución.

3. Reporte de actividades

- a. Elaborar y enviar mensualmente el reporte de inventario en ausencia del administrador
- b. Reportar mensualmente los residuos que se deben enviar a planta (en el Formato de cadena de custodia para el movimiento y manejo de residuos peligrosos y no peligrosos de las tiendas)
- c. Reportar semanalmente la calidad del estado de productos PPA
- d. Reportar semanalmente el control de inventarios ERI
- e. Enviar reporte de venta y cierre de caja diario a cartera en ausencia del administrador

4. Cierre de caja

- a. Realizar el cierre de caja cumpliendo con todos los indicadores establecidos

- b. Reportar a su superior en caso de existir algún faltante en caja

5. Tinturación

- a. Revisar que los almacenadores de tinte estén llenos
- b. Controlar la adecuada limpieza y manejo de la máquina de tinturación
- c. Tinturar producto de acuerdo a los parámetros establecidos y al libro de formulaciones

REQUERIMIENTOS DE LA POSICIÓN

1. EDUCACIÓN FORMAL:

- a. Estudiante de primeros años de carreras Administrativas, Marketing y/o afines

2. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA:

- a. Requerida: Experiencia 1 a 2 años en adelante
 - Cargos similares
 - Asistentes Atención Cliente Tiendas Ferreteras o de Construcción
 - Asistentes de Atención Cliente

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS / HABILIDADES

- a. Requerido:
 - Servicio al Cliente
 - Sistemas operativos office básico
- b. Deseable:
 - Conocimientos básicos en pinturas de marca Cóndor y de la competencia.
 - Tinturación

4. REQUERIMIENTOS DE VIAJE: (TIEMPO UTILIZADO FUERA DE CAS U OTRA LOCALIDAD LABORAL REGULAR)

0% 10% 20% 30% 40% 50% omás

ESTA POSICIÓN REPORTA A: Administrador de Tienda
(CARGO POSICIÓN SUPERIOR)

DESCARGO:

La descripción del trabajo anterior se ha diseñado para indicar el carácter general y el nivel de trabajo realizado por los empleados dentro de esta clasificación . No está diseñada para contener o ser interpretada como una lista exhaustiva de todos los deberes, las responsabilidades , las características del perfil de éxito o condiciones requeridas a los empleados asignados a esta tarea. Las Directivas conservan la facultad de añadir o cambiar las funciones del cargo en cualquier momento.