

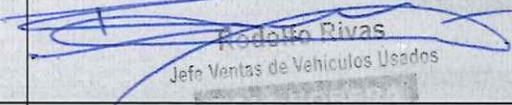
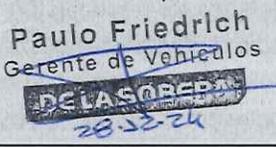
DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones		Gerencia Comercial
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 11 / 12 / 2024	

DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

VENDEDOR DE VEHÍCULOS USADOS

MOF - GCO - 006
 Versión: 01

Elaborado por:  Jadyi Duarte Analista de Procesos	Verificado por:  Rodolfo Rivas Jefe Ventas de Vehículos Usados	Aprobado por:  Paulo Friedrich Gerente de Vehículos Usados  Gerente Comercial
--	--	---

Descripción de las modificaciones:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	11 / 12 / 2024

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Comercial
	Vendedor de Vehículos Usados			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 11 / 12 / 2024	Código: MOF - GCO - 006	

INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones tiene como objetivo establecer la organización formal de la empresa. El mismo se encuentra dirigido a todo el personal de la empresa. Todo cambio en las funciones debe formalizarse y mantenerse actualizado conforme a las políticas de la empresa. El contenido del presente documento es de cumplimiento obligatorio sujeto a sanciones conforme a las normas del código laboral.

IDENTIFICACIÓN Y RELACIÓN JERÁRQUICA

DENOMINACIÓN DEL ÁREA:	Comercial-Automóviles.	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Vendedor de Vehículos Usados.	
RELACIÓN SUPERIOR:	Jefe Ventas de Automóviles Usados.	
RELACIÓN HORIZONTAL:	Vendedor GAC, Vendedor Chevrolet, Vendedor Renault.	
RELACIÓN INFERIOR:	No aplica.	
SUSTITUCIÓN:	Vendedor de Vehículos Usados.	
PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante universitario de carreras comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.
EXPERIENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 3 años en el cargo o en puestos de complejidad similar. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de dos años en el cargo o en puestos de complejidad similar.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Manejo de CRM.
- Habilidades de negociación.
- Conocimientos en negocios de vehículos.
- Tecnología automotriz básica.
- Conocimientos de mercados y competencia.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Capacidad de resolución de conflictos.
- Buena comunicación y facilidad de palabra.
- Trato agradable.
- Persuasión y empatía.
- Perseverancia.
- Predisposición al cambio.

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Rodolfo Rivas	Fecha de vigencia: 11 / 12 / 2024	Aprobado por: Paulo Friedrich 	Página: 2 de 4
---	---	---	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Comercial
	Vendedor de Vehículos Usados			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 11 / 12 / 2024	Código: MOF - GCO - 006	

- Capacidad de trabajo bajo presión.

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los recursos asignados a su área, tanto físicos (muebles, equipos, herramientas, instalaciones y hardware), informáticos (software, indicadores, datos e información de la Empresa y clientes) y de imagen de la Organización (buen nombre corporativo, importancia y respeto de la marca y la Empresa).	Permanentemente
2.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	Permanentemente
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los demás Sectores y Gerencias de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	Permanentemente
4.	Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma.	En cada caso
5.	Informar en forma oportuna a su superior inmediato acerca de las actividades a su cargo, consultas y cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus tareas.	En cada caso
6.	Analizar y recomendar al superior inmediato las opciones de solución para los inconvenientes operativos o las medidas tendientes a mejorar los sistemas o procedimientos.	En cada caso
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector, respetando horarios, información, exámenes y compromisos asociados.	En cada caso
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
8.	Atender con cortesía a las consultas realizadas por parte de clientes y/o potenciales clientes vía e-mail, mediante llamadas o personalmente.	Permanentemente
9.	Analizar su potencial de mercado y su zona de ventas; monitorear el logro de los objetivos de volúmenes de ventas.	Mensualmente
10.	Registrar en el CRM los datos de los clientes.	En cada caso
11.	Vender con la mayor rentabilidad para la empresa procurando: optimizar recursos, fidelizar al cliente, terminar la operación y entregar el vehículo.	Diariamente
12.	Realizar la carga de toda la documentación solicitada por el Departamento de Créditos para el análisis y el otorgamiento del crédito al cliente.	Diariamente
13.	Controlar y verificar el vehículo antes de entregar al cliente; baliza, extintor, funcionamiento general, lavado.	En cada caso
14.	En casos necesarios, realizar visitas a clientes para el cierre de las ventas.	En cada caso
15.	Preparar el legajo de las ventas concretadas con toda la documentación que se requiera (factura, certificado de ventas copia de C.I. del cliente, CCT, pagarés, contrato de compraventa, etc.).	Permanentemente
16.	Participar de las ferias y exposiciones organizadas eventualmente, brindar la información requerida a los potenciales clientes.	En cada caso
17.	Coordinar la entrega del vehículo con un máximo de orientación al cliente, para que todo el proceso sea una experiencia positiva para el cliente.	En cada caso

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Rodolfo Rivas	Fecha de vigencia: 11 / 12 / 2024	Aprobado por: Paulo Friedrich 	Página: 3 de 4
---	---	---	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Comercial
	Vendedor de Vehículos Usados			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 11 / 12 / 2024	Código: MOF - GCO - 006	

18.	Realizar la presentación de los vehículos en forma sistemática e involucrar a los clientes activamente en el proceso.	Diariamente
19.	Realizar el seguimiento a clientes en el CRM, informar a los mismos sobre las mejoras o ampliaciones a la gama de productos disponibles.	Diariamente
20.	Realizar la facturación por sistema de vehículos y en concepto de seña (casa matriz)	Diariamente
21.	Elaborar los certificados de ventas y de uso municipal, realizar la entrega del documento al cliente.	En cada caso
22.	Emitir notas de crédito y débitos a facturaciones por seña (casa matriz)	En cada caso
23.	Elaborar Memo para devolución de señas adjuntando recibo, factura de venta y nota de crédito (casa matriz)	En cada caso
24.	Remitir al departamento de Escrituraciones las documentaciones de los clientes: Certificado de ventas, factura, fotocopia de cédula del cliente, solicitud de compra del cliente (casa matriz)	En cada caso
25.	Participar en reuniones con la Jefatura y Gerencia para el control y seguimiento de las actividades realizadas, determinación de necesidades, medición del desempeño.	Semanalmente
26.	Mantener en todo momento una buena imagen y utilizar el uniforme de manera correcta.	Permanentemente
27.	Atender reclamos de clientes y realizar el seguimiento de estos. Trabajar en conjunto con el área de Posventa para proporcionar al cliente el mejor tratamiento posible antes, durante y después de la venta.	En cada caso
28.	Coordinar con los demás vendedores las guardias para cubrir la atención del Showroom en el horario de almuerzo en caso de que se requiera.	En cada caso
29.	Realizar las demás tareas encomendadas por su superior y las que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo.	En cada caso

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Rodolfo Rivas	Fecha de vigencia: 11 / 12 / 2024	Aprobado por: Paulo Friedrich 	Página: 4 de 4
---	---	---	--------------------------