**DE LA SOBERA S.A.**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y

FUNCIONES

VENDEDOR CHEVROLET

**MOF - GCO - 035**

Versión: 02

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaborado por: | Verificado por: | Aprobado por: |
| **Jadiyi Duarte**  Analista de Procesos | **Marcos Espínola**  Jefe de Ventas Chevrolet | **Paulo Friedrich**  Gerente Comercial |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción de las modificaciones:** | | * Relación Jerárquica. * Conocimientos, habilidades y características personales. * Funciones específicas. | | | |
| **Fecha de vigencia:** | | 06 / 12 / 2024 | | | |
| **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:** | | | Automóviles-Comercial. | | |
| **DENOMINACIÓN DEL CARGO:** | | | Vendedor Chevrolet. | | |
| **RELACIÓN SUPERIOR:** | | | Jefe de Ventas Chevrolet, Supervisor Regional. | | |
| **RELACIÓN HORIZONTAL** | | | Vendedor GAC, Vendedor Renault, Vendedor Automóviles Usados. | | |
| **RELACIÓN INFERIOR:** | | | No aplica. | | |
| **SUSTITUCIÓN:** | | | Vendedor Chevrolet. | | |
| **PERFIL DEL CARGO** | | | **DESEABLE** | **ALTERNATIVO** | |
| **FORMACIÓN:** | | | * Estudiante universitario de carreras comerciales. | * No aplica. | |
| **EXPERIENCIA:** | | | * Experiencia mínima de 3 años en el cargo o en puestos de complejidad similar. | * Experiencia de 2 años en el cargo o en puestos de complejidad similar. | |
| **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES** | | | | | |
| * Conocimientos de herramientas informáticas. * Conocimientos de gestión de ventas. * Buen 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 problemas. * Buena comunicación y facilidad de palabra. * Trato agradable. * Persuasión y empatía. * Perseverancia. * Predisposición al cambio. * Capacidad de trabajo bajo presión. | | | | | |
| **NRO.** | **FUNCIONES GENERALES** | | | | **FRECUENCIA** |
|  | 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** |
|  | Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa. | | | | **Permanentemente** |
|  | Mantener comunicación constante y coordinar con los demás Sectores y Gerencias de la empresa las actividades relacionadas con ellos. | | | | **Permanentemente** |
|  | Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma. | | | | **En cada caso** |
|  | 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** |
|  | 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** |
|  | 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** |
|  | Atender con cortesía a las consultas realizadas por parte de clientes y/o potenciales clientes vía e-mail, mediante llamadas o personalmente. | | | | **Permanentemente** |
|  | Analizar su potencial de mercado y su zona de ventas; monitorear el logro de los objetivos de volúmenes de ventas. | | | | **Mensualmente** |
|  | Registrar en el CRM los datos de los clientes. | | | | **En cada caso** |
|  | Vender con la mayor rentabilidad para la empresa procurando: optimizar recursos, fidelizar al cliente, terminar la operación y entregar el vehículo. | | | | **Diariamente** |
|  | Realizar la carga de toda la documentación solicitada por el Departamento de Créditos para el análisis y el otorgamiento del crédito al cliente. | | | | **Diariamente** |
|  | Controlar y verificar el vehículo antes de entregar al cliente; baliza, extintor, funcionamiento general, lavado. | | | | **En cada caso** |
|  | En casos necesarios, realizar visitas a clientes para el cierre de las ventas. | | | | **En cada caso** |
|  | 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** |
|  | Participar de las ferias y exposiciones organizadas eventualmente, brindar la información requerida a los potenciales clientes. | | | | **En cada caso** |
|  | 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** |
|  | Realizar la presentación de los vehículos en forma sistemática e involucrar a los clientes activamente en el proceso. | | | | **Diariamente** |
|  | Realizar el seguimiento a clientes en el CRM, informar a los mismos sobre las mejoras o ampliaciones a la gama de productos disponibles. | | | | **Diariamente** |
|  | Realizar la facturación por sistema de vehículos y en concepto de seña (casa matriz) | | | | **Diariamente** |
|  | Elaborar los certificados de ventas y de uso municipal, realizar la entrega del documento al cliente. | | | | **En cada caso** |
|  | Emitir notas de crédito y débitos a facturaciones por seña (casa matriz) | | | | **En cada caso** |
|  | Elaborar Memo para devolución de señas adjuntando recibo, factura de venta y nota de crédito (casa matriz) | | | | **En cada caso** |
|  | 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** |
|  | Participar en reuniones con la Jefatura y Gerencia para el control y seguimiento de las actividades realizadas, determinación de necesidades, medición del desempeño. | | | | **Semanalmente** |
|  | Mantener en todo momento una buena imagen y utilizar el uniforme de la marca. | | | | **Permanentemente** |
|  | 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** |
|  | Coordinar con los demás vendedores las guardias para cubrir la atención del Showroom en el horario de almuerzo. | | | | **En cada caso** |
|  | 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** |