

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Comercial
	Versión: 02	Fecha de aprobación: 06 / 12 / 2024	Código: MOF - GCO - 035	

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

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Comercial
	Vendedor Chevrolet			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 06 / 12 / 2024	Código: MOF - GCO - 035	

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.		

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Marcos Espínola	Fecha de vigencia: 06 / 12 / 2024	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 2 de 4
---	---	---	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Comercial
	Vendedor Chevrolet			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 06 / 12 / 2024	Código: MOF - GCO - 035	

- Trato agradable.
- Persuasión y empatía.
- Perseverancia.
- Predisposición al cambio.
- 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

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Marcos Espínola	Fecha de vigencia: 06 / 12 / 2024	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 3 de 4
---	---	---	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia Comercial
	Vendedor Chevrolet			
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 06 / 12 / 2024	Código: MOF - GCO - 035	

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
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 la marca.	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 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: Marcos Espínola	Fecha de vigencia: 06 / 12 / 2024	Aprobado por: Paulo Friedrich	Página: 4 de 4
---	---	---	--------------------------