

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 23 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 010	

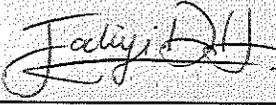
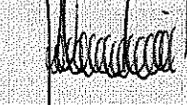
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

VENDEDOR EXTERNO DE REPUESTOS

MOF - GPV - 010

Versión: 00

Elaborado por: 	Verificado por: 	Verificado por: 	Aprobado por: 
Jadiyi Duarte Analista de Procesos	Héctor Servián Jefe de Repuestos Automóviles	Oscar Bachen Jefe de Repuestos Maquinarias	Roland Thiede Gerente de Posventa

Descripción de las modificaciones:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	23 / 09 / 2024

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones		Gerencia de Posventa
	Vendedor Externo de Repuestos		
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 23 / 09 / 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:	Posventa Repuestos.
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Vendedor Externo de Repuestos.
RELACIÓN SUPERIOR:	Jefe de Repuestos Automóviles, Jefe de Repuestos Maquinarias.
RELACIÓN HORIZONTAL:	Vendedor de Repuestos.
RELACIÓN INFERIOR:	No aplica.
SUSTITUCIÓN:	Vendedor de Repuestos.

PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante de carreras empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> Bachillerato culminado. Cursos de atención al cliente.
EXPERIENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de 1 año en funciones relacionadas al área. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia general de 6 meses.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de procesos comerciales.
- Conocimientos de herramientas informáticas.
- Técnicas de negociación.
- Conocimiento de los productos en venta.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Trato agradable.
- Proactivo/ Con iniciativa.
- Organizado.
- Capacidad de trabajo bajo presión.

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Héctor Servián, Oscar Bachen	Fecha de vigencia: 23 / 09 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 2 de 4
--	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Vendedor Externo de Repuestos			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 23 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 010	

- Capacidad de negociación.

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 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.	Garantizar una atención eficiente y efectiva tanto a clientes como a potenciales clientes de forma externa.	Permanentemente
9.	Mantener actualizado y ordenado los documentos inherentes a su sector.	Permanentemente
10.	Identificar y contactar a nuevos clientes potenciales, como talleres y empresas que requieran repuestos expandiendo la base de clientes y aumentando las oportunidades de ventas.	Permanentemente
11.	Realizar visitas regulares a clientes existentes y potenciales para presentar productos, resolver dudas, y ofrecer soluciones personalizadas para fortalecer las relaciones comerciales.	Periódicamente
12.	Proporcionar asesoramiento experto sobre los repuestos adecuados para cada tipo de maquinaria o vehículo, basándose en las especificaciones técnicas y necesidades del cliente.	En cada caso
13.	Negociar precios, condiciones de pago y términos de entrega con los clientes para asegurar acuerdos beneficiosos para ambas partes.	En cada caso
14.	Llevar un registro de las ventas perdidas por falta de stock y otros motivos. Informar a su superior al respecto.	En cada caso
15.	Elaborar y presentar presupuestos a clientes que lo soliciten	En cada caso
16.	Atender de manera cordial todas las consultas de los clientes sobre repuestos, tanto por teléfono como de forma personal.	Diariamente
17.	Conformar el legajo de facturas a crédito (en las sucursales que corresponda).	Diariamente

Elaborado por: Jadiyi Duarte	Fecha de vigencia: 23 / 09 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 3 de 4
Verificado por: Héctor Servián, Oscar Bachen			

he

[Handwritten signature]

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Vendedor Externo de Repuestos			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 23 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 010	

18.	Atender y canalizar las recomendaciones, observaciones y quejas de los clientes, procurando una solución proactiva en relación con los mismos. Llevar registro e informar a su superior.	En cada caso
19.	Realizar el pedido de repuestos a otras sucursales y controlar que los envíos se encuentren correctos según su solicitud, así como los envíos de proveedores. Verificar el estado, cantidad y otras características necesarias para asegurar que el producto recibido se encuentre correcto según lo previsto y dar entrada al stock del depósito.	En cada caso
20.	Elaborar un plan mensual de abastecimiento para la reposición y venta de repuestos, basándose en los requerimientos específicos de clientes y en los listados de pedidos para mantener el stock adecuado.	En cada caso
21.	Elaborar órdenes de compra para pedidos específicos de acuerdo con los requerimientos.	Periódicamente
22.	Realizar la entrega del producto al cliente en puerta.	En cada caso
23.	Tomar conocimiento técnico actualizado y socializar todos los catálogos, folletos y demás materiales sobre los repuestos a comercializar.	En cada caso
24.	Elaborar informes periódicos sobre las ventas realizadas, estado de los pedidos, y otras métricas clave para evaluar el rendimiento y planificar estrategias.	Periódicamente
25.	Cumplir servicio en caso de asignación de guardia en épocas de cosecha (zafra).	En cada caso
26.	Participar de los inventarios físicos de los productos para ventas en mostrador que se encuentren en stock y llevar registros.	En cada caso
27.	Informar vía correo al área de Supply Chain los casos de piezas que no correspondan según el código original de fábrica.	En cada caso
28.	Brindar apoyo a los vendedores de repuestos en cuestiones relacionadas con la atención al cliente, si es necesario.	En cada caso
29.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por su superior e incluso aquellas que no estén enunciadas de forma explícita en este manual, y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo.	En cada caso



Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Héctor Servián, Oscar Bachen	Fecha de vigencia: 23 / 09 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 4 de 4
--	---	---------------------------------------	--------------------------