



**DESCRIPCION DE PUESTO &  
JOB SUCCESS PROFILE  
Encargado de la Tienda - Galería**

Fecha 1 MAYO 2019

<b>Nombre de la posición:</b>	ENCARGADO DE LA TIENDA-GALERIA	<b>Localidad:</b> MERIDA, YUC.
<b>Unidad Organizacional:</b>	COMERCIALIZACIÓN	<b>Dimensiones y alcance del puesto:</b>  <b>Ventas en mostrador (Tienda) por MXP 1.5 Mio en 2017</b> <b>Presupuesto 2018 venta mostrador: MXP 2 Mio.</b>
<b>Unidad de Negocio / División:</b>	COMERCIALIZADORA	
<b>Reporte directo a:</b> (Puesto del jefe directo)	GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN	
<b>Reporte indirecto a:</b>	GERENTE ADMINISTRATIVO	

<b>1. PROPÓSITO PRINCIPAL DE LA POSICIÓN</b> (Describir brevemente para qué existe la posición en la organización y cuál es su contribución al negocio)	
Gestionar los recursos (humanos y materiales), procesos y operaciones necesarias para <b>asegurar el logro del objetivo de venta</b> en la Tienda conforme al plan estratégico del negocio.	
<b>2. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</b>	
<b>Áreas de Responsabilidad</b> (Describir ¿Qué hace, cómo lo hace y para qué lo hace?)	<b>Indicadores de Medición y Desempeño</b>
Gestionar el proceso integral de venta en tienda conforme a las políticas y promesa de marca AJ. (Atención al cliente, cobranza, facturación, venta de mostrador diaria, notas de crédito, timbrado y envío de los comprobantes fiscales y las devoluciones, cancelaciones o mermas respectivas).	Estado de resultados (P&L) de la tienda
Responsable de Facturar lo vendido en Tienda.	Reporte de facturación por periodo
Gestionar la programación y el pago de los gastos fijos, la gestión de comisiones y el pago de nómina del personal de la Tienda.	% de cumplimiento con fechas límite
Lograr la meta de ventas establecida para el periodo, en línea con el plan estratégico del negocio.	% de cumplimiento de Obejtivo de ventas
Supervisar y auditar el corte de caja y el cierre de terminal POS por turno de la tienda	Reporte de ventas diarias
Asegurar la cobranza oportuna de lo vendido en tienda, y dar seguimiento y resolver aclaraciones por el cobro por la venta en tienda ante las instancias financieras correspondientes (ventas hechas via electrónica o cheques).	Reporte de ventas y de cobranza
Asegurar que los precios de venta correspondan a los márgenes por familia conforme a la política de precios y descuentos de la empresa	Reporte de ventas diario Auditoría
<b>Desarrollar las competencias</b> necesarias en su equipo de trabajo y <b>evaluar objetivamente su desempeño.</b>	Evaluación de competencias y de desempeño
Asegurar una optima atención a los clientes que visitan la Tienda.	NPS (satisfacción del cliente)
Programar la entrega a domicilio de productos vendidos y su adecuada instalación, conforme a los estándares de calidad AJ.	NPS (satisfacción del cliente)
Responsable del control, etiquetado, movimiento, cuidado y conservación de productos en piso; <b>Responsable del inventario físico</b> , en sistema y financiero de los artículos y mobiliarios existentes en Tienda.	Auditoría Inventarios mensuales
Responsable del acomodo de los productos en la tienda para su exhibición, de acuerdo a los canones de decoración AJ.	Feed Back del director creativo
Asegurar el mantenimiento de las instalaciones y de los activos fijos de la Tienda.	Tickets abiertos

Atender a las instancias de revisión o requerimientos externos.

Auditorías externas

**3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS (Indicar las posiciones y áreas con las que interactúa la posición descrita)**

**¿Con Quién?**

**INTERNAS:**

- Gerente de Comercialización
- Ejecutivos de venta
- Diligenciero
- Contador General (elaboración de nómina)
  
- Gerente Administrativo
- Gerente de la Productora
  
- Auxiliar administrativo de la productora
- Jefe de Control de Calidad
- Director Creativo
- Auxiliar Administrativo y de Compras (Comercializadora)

**EXTERNAS:**

- Clientes.
  
- Auditores de instancias externas.

**Tipo de relación (Ej. Comunicando, asesorando, negociando, influyendo)**

**INTERNAS:**

- **Gerente comercialización.** Recibe dirección, metas de venta, objetivos de trabajo y reporta resultados
- **Ejecutivos de venta:** Les da dirección y orienta su desempeño.
- **Diligenciero:** asigna actividades y diligencias del punto de venta
- **Contador general:** entrega información para la nómina semanal, y documentación contable y fiscal.
- recibe dirección sobre políticas contables y financieras. Entrega información y reporta resultados Pago de comisiones de ventas
- **Gerente de la productora:** recibe fechas de entrega, instalaciones de proyectos de fabricación, entradas y salidas de producto de línea, colocación de los listados de producción autorizados (LPA). solicita factibilidad y presupuestos para proyectos vendidos en tienda.
- **Auxiliar administrativo de la productora:** órdenes de compra (ODC), facturación de instalaciones, reparaciones y productos.
- **Jefe de Control de Calidad** resolver situaciones de garantías y de calidad, servicio de reparación y mantenimiento (SRM).
- Director creativo. - Recibiendo guide lines para la tienda
- Aux. Admtivo. y de Compras.- gestión de pagos fijos de la tienda

**EXTERNAS:**

- Con clientes. Para atención personalizada, inicio y fin de proceso de ventas
- Con Auditores externos. Para la entrega y revisión de información autorizada.

4. ASPECTOS GENERALES																																																											
<p><b>Competencias de Liderazgo</b> (Señala con una "X" a que nivel debe tener desarrolladas el ocupante del puesto estas 4 competencias para poder desempeñarlo exitosamente)</p> <p style="text-align: center;">E=ESTÁNDAR / D=DESARROLLADO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Competencias de Liderazgo</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">E</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">Accountability (c.d.s.m.)</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Innovación y Creatividad</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Enfoque en resultados</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Hacer la diferencia (servicio)</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Describe por qué las competencias, arriba seleccionadas como D, son clave para desempeñar las funciones de este puesto:</b></p> <p><b>Accountability.</b>- Porque al liderar el equipo de la Tienda, debe garantizar y dar ejemplo del rendimiento de cuentas, honrando su palabra y cumpliendo sus promesas en tiempo en forma.</p> <p><b>Innovación y creatividad.</b> _ porque para lograr los objetivos de ventas habrá que proponer innovadoras formas para cerrar las ventas.</p> <p><b>Enfoque en resultados.</b> - Porque el resultado de la buena atención a los clientes se debe reflejar en el cierre de una venta.</p> <p><b>Hacer la diferencia.</b> - Porque la promesa de la marca AJ se basa en esto.</p>	Competencias de Liderazgo	E	D	Accountability (c.d.s.m.)		X	Innovación y Creatividad	X		Enfoque en resultados		X	Hacer la diferencia (servicio)		X				<p><b>Competencias Funcionales</b> (Describe y señale el nivel de dominio requerido de máximo 5 competencias funcionales clave para desempeñar exitosamente las responsabilidades de este puesto).</p> <p style="text-align: center;">E=ESTÁNDAR / D=DESARROLLADO / AD= ALTAMENTE DESARROLLADO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Competencias Funcionales</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">E</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">D</th> <th style="text-align: center; padding: 2px;">AD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">Gestión administrativa y financiera</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Comunicación verbal y corporal</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Dominio de la persuasión, con capacidad de utilizarla y ajustarla a las circunstancias de cada situación</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Prospección y análisis de información</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Capacidad de análisis de la necesidad o problemática del potencial comprador, que tiene actualmente y de las que puede tener en un futuro (empatía y escucha activa)</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Marketing basico</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Decoración, composición y teoría de color</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Capacidad de negociación y cierre del proceso de venta.</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">gestión del tiempo</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">X</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;"></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Otros Conocimientos</b> (Se refiere a otros conocimientos específicos que requiere tener el ocupante de la posición para desempeñarla con éxito, por ejemplo, conocimientos sobre los competidores en el mercado, sobre la industria/sector a que pertenece el Negocio, sobre su organización, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tendencias del sector de interiorismo y decoración.</li> <li>Conocimiento de la cadena de valor del negocio.</li> <li>Capacidad para analizar y comprender las fuerzas del mercado que influyen en las actividades comerciales y de negocio</li> <li>Manejo de software para diseño y ofimática (AUTOCAD, paquetería ADOBE y office), y de software propietario.</li> <li>Consistencia con los valores organizacionales (sustentabilidad).</li> <li>La organización y sus políticas.</li> </ul>	Competencias Funcionales	E	D	AD	Gestión administrativa y financiera		X		Comunicación verbal y corporal			X	Dominio de la persuasión, con capacidad de utilizarla y ajustarla a las circunstancias de cada situación			X	Prospección y análisis de información		X		Capacidad de análisis de la necesidad o problemática del potencial comprador, que tiene actualmente y de las que puede tener en un futuro (empatía y escucha activa)			X	Marketing basico	X			Decoración, composición y teoría de color	X			Capacidad de negociación y cierre del proceso de venta.			X	gestión del tiempo		X	
Competencias de Liderazgo	E	D																																																									
Accountability (c.d.s.m.)		X																																																									
Innovación y Creatividad	X																																																										
Enfoque en resultados		X																																																									
Hacer la diferencia (servicio)		X																																																									
Competencias Funcionales	E	D	AD																																																								
Gestión administrativa y financiera		X																																																									
Comunicación verbal y corporal			X																																																								
Dominio de la persuasión, con capacidad de utilizarla y ajustarla a las circunstancias de cada situación			X																																																								
Prospección y análisis de información		X																																																									
Capacidad de análisis de la necesidad o problemática del potencial comprador, que tiene actualmente y de las que puede tener en un futuro (empatía y escucha activa)			X																																																								
Marketing basico	X																																																										
Decoración, composición y teoría de color	X																																																										
Capacidad de negociación y cierre del proceso de venta.			X																																																								
gestión del tiempo		X																																																									
<p><b>Nivel mínimo de estudios, especialidad, años de experiencia laboral, idioma y nivel del idioma</b> (básico, intermedio o avanzado):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios: Licenciatura en Mercadotecnia o Administración</li> <li>Especialidad: Deseable en el ramo mobiliario, arquitectónico de interiorismo y/o ventas.</li> <li>Años Experiencia: Dos años en área de administración, ventas y/o diseño de mobiliario y accesorios de decoración.</li> </ul> <p>Idiomas: Inglés avanzado</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p><b>Posición Jefe directo</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 5px;">Gerente comercial</div> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p><b>Posición Descrita</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 5px;">Encargado Tienda Galería</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center; margin-right: 10px;"> <p><b>Posición subordinados directos</b></p> </div> <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Ejecutivo de diseño y ventas</td> <td style="padding: 5px;">Ejecutivo de ventas</td> <td style="padding: 5px;">Diligenciero</td> </tr> </table> </div>	Ejecutivo de diseño y ventas	Ejecutivo de ventas	Diligenciero																																																							
Ejecutivo de diseño y ventas	Ejecutivo de ventas	Diligenciero																																																									