

## ATENCION A CLIENTES

Titulo/Código: 007/ATENCION A CLIENTES  
Fecha:01/04/20  
Creado por:  
Ultimo cambio hecho por:  
Autorizado por: DIRECCION GENERAL  
Estado de Documento: APROBADO  
Uso: CONFIDENCIAL Y PARA USO INTERNO

### RESULTADO ESPERADO

Ayudar a conseguir la visión estratégica de la empresa; atendiendo de manera personalizada a todos los clientes que visitan nuestras sucursales. El objetivo primordial es lograr una excelente experiencia de compra a nuestros clientes, fidelizarlos por medio de una excelente atención y teniendo en mente que somos la mejor tienda de conveniencia en Vinos y Licores.

### PUESTOS A SU CARGO

Estos puestos están directamente a mi cargo y son responsables en producir el o los resultados esperados.  
**Puestos:** Ninguno.  
**Resultados:** -

## LISTADO DE LABORES

### Labores Estratégicas:

- Implementar todos los principios de estandarización que se describen en los manuales, procedimientos, procesos, formatos y documentos de la empresa, de tal forma que seamos una empresa 100% estandarizada y con altos índices de calidad en el servicio.
- Ayudar en el diseño, documentación, implementación y mejoramiento de los procesos de su área de responsabilidad.
- Lograr por medio de buenas prácticas una disponibilidad de productos al 100%.
- Reflejar en la vestimenta del empleado una imagen impecable que refleje los valores de la empresa.
- Actuar de acuerdo a los valores que la empresa difunde en sus principios.
- Realizar una planeación precisa a la hora de realizar compras directas en tienda, de tal forma que siempre se cuide el tiempo del producto en anaquel.
- La Puntualidad refleja un sentido de alta responsabilidad no solo con la empresa sino con uno mismo.
- **NOTA IMPORTANTE: todos los colaboradores prestarán servicio a todos los colaboradores, según se solicite; a cada colaborador se le puede pedir ocasionalmente o permanentemente que cubra otras áreas de responsabilidad y/o departamentos no mencionados en este documento.**

### Labores Tácticas/ Operativas:

- Checar entrada de asistencia todos los días laborables.
- Prender Punto de Venta y checar asistencia.
- Corte de caja inicial
- Llenado de refrigeradores de acuerdo a planogramas específicos de cada tienda.
- Encendido de enfriadores de acuerdo al encendido y apagado de área fría.
- Llenar estantes de Vinos y Licores de acuerdo a planogramas.
- Realizar solicitud de surtido o lista de faltantes. (Domingos)
- Realizar aseo profundo de tienda comenzando por baño.

- Realizar aseo de tienda en el Exterior (calle).
- Lavar a profundidad mechudo y tapete de sucursal
- Elaborar, mantener y modificar etiquetas de precio de acuerdo a los precios actuales.
- Exhibir ofertas de acuerdo a las ofertas semanales informadas por el supervisor y/u oficinas centrales. (Fin de semana)
- Realizar compras de productos secundarios (refrescos y botanas)
- Ingresar compras de productos secundarios al sistema.
- Ordenar en carpeta de tienda, los comprobantes de compra.
- Realizar salidas de Efectivo por cada 3000 pesos de efectivo que se acumule en tienda, depositándolos en caja de seguridad.
- Realizar cortes de Caja al Inicio/final de Turno.
- Realizar auditorías de producto de forma diaria.
- Formato de control de Mermas.
- Notificar y dar seguimiento a fechas de caducidad de producto.
- Atención al cliente de forma personalizada.
- Verificación de billetes.
- Cobro con terminal bancaria
- Atención a proveedores.
- Llenado de formatos de Estandarización Cava, (FEC-LIMPIEZA DE ENFRIADORES)
- Llenado de formatos de Estandarización Cava, (FEC-LIMPIEZA DE SUCURSAL)
- Llenado de formatos de Estandarización Cava, (FEC-LIMPIEZA DE BAÑOS)
- Llenado de formatos de Estandarización Cava, (FEC-LIMPIEZA DE ANAQUELES)
- Llenado de formatos de Estandarización Cava, (FEC-Carpeta ADMINISTRATIVA)
- Activar alarmas y chequeo de salida.
- Reporte de cierre a Supervisor.
- **NOTA IMPORTANTE: todos los colaboradores prestarán servicio a todos los colaboradores, según se solicite; a cada colaborador se le puede pedir ocasionalmente o permanentemente que cubra otras áreas de responsabilidad y/o departamentos no mencionados en este documento.**

#### ESTANDARES DEL PUESTO

1. Tener los formatos de Control de supervisión completamente llenos de la información requerida.
2. Portar uniforme al 100%
3. Mantener al 100% los indicadores básicos de Desempeño (limpieza de Baño, Limpieza de tienda, Aseo Profundo, Llenado de Refrigeradores y Estantes y Carpeta administrativa).
4. Tener al 100% y al día el control y administración de los documentos correspondientes a su área. (Carpeta de evidencias).
5. No tener adeudos con la empresa. (Faltante en cortes, fajos, producto.)
6. Cumplir con las normas y reglamento interno.

#### ESTANDARES DEL PERFIL

Eficiencia	Capacidad de producir resultados esperados de acuerdo a las actividades asignadas diariamente.
Inteligencia	Demuestra habilidad para aprender de manera eficaz y rápida.
Organización y Planeación:	Es productivo, planea organiza y agenda de manera eficiente el acomodo de sucursal.
Atención al detalle:	Es atento con todos y cada uno de los clientes/proveedores/jefes directos.
Proactividad:	Hace las actividades diarias sin necesidad de que supervisión este solicitando el realizarlas.
Honestidad-Ética:	Comportamiento recto, Claro y pertinente en espacio de trabajo. Uso de uniforme completo e impecable. No toma dinero o pertenencias que no sean suyas.

Académico:	Preparatoria concluida
Experiencia:	Manejo de efectivo/Atención a clientes/Manejo de caja/ Mínimo 3 meses.
Genero:	Indistinto
Estado Civil:	Soltero
Facilidad de palabra.	Habla fluida para una mejor atención al cliente.

#### INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Limpieza de sucursal al 100%
2. Auditorias menores a \$500.00 mensuales.
3. Uso de uniforme limpio y diariamente (Gafete, Camisa Blanca, Corbata, Mandil, Pantalón Negro y Zapato Negro)
4. Etiquetado de sucursal al 100%
5. 0 merma de producto
6. Etiquetado de mercancía.
7. Acomodo de mercancía/enfriadores
8. Carpeta administrativa en orden.

#### ESTANDARES GENERALES PARA TODA LA EMPRESA

1. QUIERO ESTAR AQUÍ: Esto significa que todos los colaboradores internos y externos de la empresa trabajan aquí por decisión propia, nadie los ha obligado a trabajar en la empresa. Solo queremos tener en la empresa gente que realmente quiera estar aquí y que le guste su trabajo y lo que hacemos en la empresa. Si por cualquier motivo un colaborador siente que ya no quiere estar en la empresa, este tendrá la obligación de presentar su renuncia de manera voluntaria y planear una transición armoniosa con la persona que sustituirá sus funciones.
2. CONFIANZA: La confianza es el elemento básico de cualquier relación de cualquier tipo. En el campo profesional es la piedra angular de la colaboración entre personas. Una vez que la confianza es rota o puesta en duda, es una línea que ya no se puede volver a cruzar de regreso. En el momento en que algún colaborador de la empresa interno y externo por alguna acción rompa esta confianza, deberá de presentar su renuncia. Es imposible lograr los resultados que queremos si no existe una confianza absoluta entre las personas que colaboran en la empresa.
3. RESPETO A LA GERARQUIA: Independientemente de que podemos tener un ambiente informal de camaradería y de trabajo en equipo, se deberá siempre de respetar la jerarquía de la empresa entre jefes y subordinados. No se tolerarán acciones "rebeldes" de ningún colaborador hacía alguien de mayor jerarquía. Algunos ejemplos son: no seguir una indicación, una orden o una instrucción.
4. PRACTICAR LO QUE PREDICAMOS: Se deberán de aplicar todos los principios, metodologías y herramientas de helpi COACHING en todas las áreas, en todos los puestos, todo el tiempo. Tenemos que ser un ejemplo de lo que predicamos y tenemos que hacerlo mejor que cualquiera.
5. QUERER SIEMPRE SER MEJORES: Se deberá siempre tener una excelente actitud de excelencia y mejora continua. Se deberá informar al gerente o jefe inmediato sobre los problemas de cualquier sistema-proceso, manual, formato, etc. en un informe de excepción, para que sea corregido y documentada la corrección al problema.
6. PUNTUALIDAD EL 1er HABITO DE LOS PAISES DESARROLLADOS: Se deberá practicar la puntualidad en todo momento, desde la hora de entrada a las oficinas, citas y reuniones internas y externas, llamadas con Clientes, hasta la entrega de pendientes y tareas asignados.
7. LA ACTITUDA NO HACE LA DIFERENCIA, ES TODA LA DIFERENCIA: Se deberá siempre tener una excelente actitud positiva, de servicio, de respeto, de excelencia, proactiva, es decir, no esperar a que nos soliciten cosas, se buscará siempre

adelantarnos en las actividades y funciones que nos corresponden. Nada de quejas y excusas. El que no da resultados tiende a solo dar explicaciones.

8. **TRABAJO EN EQUIPO:** Se deberá de tener una actitud de trabajo en equipo con todos los colaboradores de la empresa, lo que se traduce entre otras cosas, en concluir a tiempo y en forma con las tareas asignadas, entendiendo que cualquier retraso o trabajo no bien hecho, afecta de alguna u otra forma al resto del equipo y con esto al resto de la empresa.
9. **APEGO A ESTANDARES, POLITICAS, PROCESOS, ETC.** Se realizarán las labores conforme a las políticas y estándares de la empresa inherentes en todos los acuerdos de posición, procesos, manuales, registros, formatos, etc.
10. **CONFIDENCIALIDAD:** Se mantendrá estrictamente confidencial toda la información del cliente y de la empresa dentro y fuera de la misma.
11. **EL ARTE DE ANTICIPARNOS:** Se deberá de informar con toda la debida anticipación cuando alguna tarea o pendiente asignado no se vaya a cumplir en las fechas establecidas. Se considera una falta de profesionalismo y respeto el avisar "a la mera hora" cuando una tarea o pendiente no se cumplió.
12. **APERTURA A SERVIR COMO NOS SEA PEDIDO:** Todos los colaboradores prestarán servicio a todos los colaboradores, según se solicite; a cada colaborador se le puede pedir ocasionalmente o permanentemente que cubra otras áreas de responsabilidad y/o departamentos no mencionados en este documento.
13. **ENFOQUE:** Se respetarán mutuamente todos los colaboradores en su tiempo, espacio y necesidad de concentración. No debe verse impedido el flujo de trabajo por socializar o por interrupciones.
14. **CUIDAR SIEMPRE NUESTRA IMAGEN SOBRE TODO EN LAS COMUNICACIONES:** Toda nuestra conducta, cualquier contacto con algún tercero, sea Cliente, Proveedor, Socio Estratégico, etc. está creando una imagen en dicha persona de nuestra empresa, cuando tenemos contacto con cualquier externo de la empresa estamos representando a toda la empresa por lo que es muy importante siempre cuidar qué estamos comunicando. Se le dará un tono y un contenido profesional a toda comunicación de la empresa, ya sea verbal, visual o por escrito, sea de uso interno o externo, de modo que sea coherente con las políticas y estándares aplicables a la empresa.

### **FIRMAS**

#### **DECLARACIÓN DEL TITULAR DEL PUESTO**

Acepto las responsabilidades de este puesto y estoy de acuerdo en producir los resultados, Realizar las labores y cumplir con los estándares de este manual de puesto.

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

#### **DECLARACIÓN DEL GERENTE (JEFE) DEL TITULAR DEL PUESTO**

Estoy de acuerdo en proporcionar un ambiente laboral, adecuado, los recursos necesarios y la capacitación apropiada para hacer posible el cumplimiento de las responsabilidades de este puesto. (Resultado, Labores, Estándares).

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_