**PERFIL DE CARGO ASESOR COMERCIAL**

* **Identificación del cargo**

El Asesor Comercial es el responsable de captar y atender a los clientes que se acerquen a una entidad, con el propósito de resolver sus dudas, inquietudes y requerimientos en relación con los productos y servicios ofrecidos en dicha compañía. Además, su función principal es asesorar a los clientes, promoviendo activamente los servicios de la institución, con la intención de contribuir al cumplimiento de las metas institucionales. Este cargo también debe garantizar una experiencia de servicio de alta calidad, brindando una atención eficiente y personalizada en cada interacción.

* **Misión del cargo.**

Gestionar los requerimientos de los clientes que acudan a la entidad, identificando sus necesidades específicas para dirigirlos de manera eficiente hacia los productos y servicios que mejor se ajusten a sus perfiles optimizando la satisfacción del cliente y promoviendo una mayor venta de productos.

* **Área**

Ventas

* **Número de personas a cargo**

Este cargo no tiene personas a cargo, sin embargo, se complementará con sus compañeros del mismo puesto para el ofrecimiento de productos y servicios.

* **Cargo al que reporta**

Este cargo le reportará al supervisor en ventas de la compañía.

* **Formación académica mínima requerida.**
* Tecnólogo o técnico mercadeo y ventas.
* Tecnólogo o técnico en gestión comercial y/o negocios.
* **Conocimientos adicionales**
* Conocimientos en ventas.
* Cursos en inteligencia emocional y comunicación efectiva
* Conocimiento en negociación y cierre de ventas.
* Capacidad de negociación.
* Contabilidad básica.
* Conocimientos en beneficios de seguros de vida.
* **Tiempo de experiencia**

Acreditar mínimo 6 meses en el cargo o funciones similares a este perfil. (para ello deberá presentar historial donde se demuestre el cumplimiento de metas comerciales donde se ha desempeñado.

* **Competencias y responsabilidades.**

*Orientación al cliente.* Deseo de servir a los clientes y satisfacer sus necesidades, implica conocer y resolver los problemas del usuario desde los propios de la empresa, así como los que cooperan en la relación empresa – cliente. Es conocer y planificar que está solicitando el consumidor para llevar a cabo su requerimiento de la mejor manera.

*Desarrollo de relaciones.* Actuar desde la cordialidad, reciprocidad y calidez para que se pueda entablar relaciones estables y duraderas con los clientes externos.

*Dinamismo.* Capacidad para adaptarse a situaciones cambiantes y trabajar con diversas personas, manteniendo siempre una comunicación efectiva con los clientes, incluso durante jornadas largas sin que ello afecte la calidad del intercambio de ideas.

*Innovación.* Capacidad de modificar las cosas aun cuando no estaba pensado hacerlas, es llevar a cabo nuevos procesos y mejorados con los recursos que ya hay tanto con la organización y los compradores.

*Ética.* Proceder desde las buenas costumbres tanto en lo personal como en lo profesional respetando las políticas que se tienen en la organización y actuar de manera asertiva cuando hay conflictos de intereses propios o de la empresa.

* **Comportamientos derivados de las competencias, qué hace, cómo lo hace y para qué.**

| **Comportamiento** | **Qué hace** | **Cómo lo hace** | **Para qué** |
| --- | --- | --- | --- |
|
| **Competencia** |
| **Orientación al cliente** | Aclara las dudas de las personas redireccionandolos a la dependencia que van. | Genera acercamiento hacía los clientes con buena actitud. | Establece una política de calidad en la atención y el servicio prestado. |
| **Desarrollo de relaciones** | Establece interacciones de cordialidad con los clientes para la obtención de productos | Lee las necesidades de los clientes para ofrecer el mejor producto. | Logra relaciones que se mantienen en el tiempo con personas hacía la entidad. |
| **Dinamismo** | Trabaja con la mejor actitud aun cuando el usuario sea tenso. | Explica de diversas maneras teniendo en cuenta la edad de la persona y el producto. | Brinda una experiencia que haga sentir a cada usuario como el cliente más importante. |
| **Innovación** | Ofrece la posibilidad de poder acceder al producto desde diversas formas. | Pone varias opciones de productos los cuales motiven a las personas a poseer estos. | Obtiene mejores resultados al momento de contabilizar los productos que se han vendido. |
| **Ética** | Actúa siempre sobre los buenos valores y costumbres para lo personal y laboral. | Trabaja de manera integral buscando siempre el bienestar de los usuarios. | Crea buena reputación por los colaboradores que laboran allí comenzado desde la singularidad. |

* **Riesgo a los que puede estar expuesta y controles.**

Los riesgos a los que puede estar expuesto este cargo son los siguientes:

* Afectación psicológica por no cumplir metas propuestas en el ofrecimiento de los productos ofertados.
* Extensas jornadas de trabajo en las que hay que solucionar requerimientos de muchas personas.
* Fraude por parte de los clientes al momento de obtener un producto en la compañía en la que se pueda tener como cómplice al asesor.
* Clientes agresivos a los cuales no se les ofrezca los productos solicitados y agredan verbal e inclusive físicamente.
* Sufrir daños físicos o psicológicos en un eventual robo en horarios laborales.

Para este cargo, la gerencia, en conjunto con el área de seguridad y salud en el trabajo, realiza controles periódicos de los puestos de trabajo. Durante estos controles, se ofrece capacitación continua a los colaboradores sobre los nuevos productos innovadores del mercado. Además, se entrena al personal para manejar situaciones de riesgo y gestionar la frustración que pueda surgir al no cumplir con las metas de venta de los productos que ofrece la compañía.

### KPIs para el Perfil de Asesor Comercial

Los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) que se tendrán en cuenta para este cargo son los siguientes:

1. **Cumplimiento de la meta de ventas:**Cada mes se establecerá un objetivo de ventas en función de la demanda de la organización. El colaborador deberá alcanzar dicho monto, cuyo cumplimiento se calculará con la siguiente fórmula:  
   **(Ventas reales / Cuota de ventas) × 100**
2. **Incentivo por ventas:**Se otorgará un incentivo mensual basado en el número de ventas realizadas. Este se determinará a través de la siguiente fórmula:  
   **(Ventas reales / Cuota de ventas)**
3. **Fidelización de clientes:**Se medirá la capacidad del asesor para retener clientes, evaluando la proporción de compradores recurrentes con respecto al total de clientes registrados por él en el sistema. La fórmula será:  
   **(Clientes frecuentes / Clientes totales registrados)**
4. **Satisfacción del cliente:**Cada cliente podrá evaluar el desempeño del asesor con base en su experiencia con el servicio recibido. Se espera que el porcentaje de satisfacción total sea igual o superior al **80%**.

Estos KPIs podrán ajustarse según el mercado en el que opere el asesor comercial. Sin embargo, se han definido en función de las habilidades y comportamientos esperados para el rol.

**Test DISC**

En el proceso de selección para este perfil de cargo, se considerará la metodología DISC, la cual mide comportamientos en función de la personalidad de cada individuo. Este modelo evalúa cuatro aspectos clave:

* **Dominancia (D)**: Determina la tendencia a ser competitivo, decidido y orientado a resultados.
* **Influencia (I)**: Mide la capacidad de ser sociable, persuasivo y motivador.
* **Estabilidad (S)**: Evalúa la paciencia, organización y confiabilidad.
* **Conformidad (C)**: Analiza el nivel de atención al detalle, análisis y cumplimiento de normas.

Para este puesto de trabajo, se destacan las siguientes características clave según DISC:

### Dominancia (D)

**Descripción:** Se buscan personas con un alto nivel de dominio, caracterizadas por su competitividad, orientación a resultados y determinación. Este rasgo es fundamental en un asesor comercial, ya que se requiere una mentalidad de "ganar" y un enfoque claro en alcanzar objetivos de ventas.

**Competencias asociadas:**

* Ambición
* Liderazgo
* Capacidad de toma de decisiones rápidas
* Enfoque en resultados

### Influencia (I)

**Descripción:** Se valoran personas con un alto nivel de influencia, con habilidades para ser sociables, extrovertidas, persuasivas y motivadoras. En el rol de asesor comercial, estas habilidades son esenciales para conectar con los clientes, persuadirlos y mantener una actitud positiva en la gestión de ventas.

**Competencias asociadas:**

* Habilidades sociales
* Habilidades de comunicación
* Capacidad de influir
* Networking

### 

### 

### Estabilidad (S)

**Descripción:** Se consideran relevantes aquellos candidatos con una alta estabilidad, caracterizados por ser calmados, pacientes y organizados. En el contexto comercial, este rasgo permite mantener relaciones a largo plazo con los clientes, transmitiendo confianza y consistencia.

**Competencias asociadas:**

* Empatía
* Paciencia
* Trabajo en equipo
* Orientación al cliente

### Conformidad (C)

**Descripción:** Aunque este rasgo no es predominante en el área comercial, un nivel adecuado de conformidad es útil para el manejo de detalles específicos sobre productos, contratos o condiciones de venta.

**Competencias asociadas:**

* Organización
* Atención al detalle
* Cumplimiento de procedimientos
* Seguimiento de normas y regulaciones

Esta evaluación DISC permitirá seleccionar candidatos con el perfil más adecuado para el cargo, asegurando un mejor desempeño y alineación con los objetivos comerciales de la empresa.

De acuerdo a la hoja de vida que presente el candidato se medirán los ítems de la siguiente manera teniendo en cuenta tanto su currículum como su entrevista.

* **Dominio (D)**: 40%
* **Influencia (I)**: 50%
* **Estabilidad (S)**: 30%
* **Conformidad (C)**: 20%

**Referencia bibliográfica.**

Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: el diccionario.* Editorial Granica. Buenos Aires. Argentina.