

Manual del empleado

Misión

Somos una empresa integrada en venta de tecnología, reparación y mantenimiento en todas las marcas, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y distribuidores.

Visión

Expandirnos a nivel internacional, ofreciendo tecnología de las mejores marcas, a bajos precios, cuidando el bolsillo de nuestros clientes.

Perfil del empleado



mobile 
¡Tecnología al Alcance de todos!



Actitudes

Es una capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y las circunstancias que se les podrían presentar en la vida real.

Entusiasmo

Manifiestar fervor en las actividades que se realizan.

Paciencia

Capacidad de mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas.



Compromiso

Capacidad de sentir y demostrar que se tiene una imperiosa necesidad de lograr los objetivos propuestos por la empresa, de generar y cultivar buenas relaciones con los clientes, procurar el mantenimiento y mejoramiento de la imagen de la empresa.



Responsabilidad

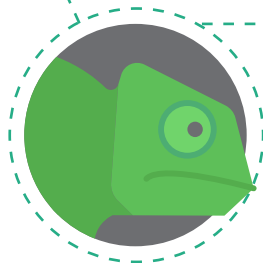
Es el cumplimiento de las obligaciones, o bien, una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados recaen sobre uno mismo.

El empleado debe tener un alto grado de sensibilidad en identificar necesidades ó actividades a llevar a cabo. La responsabilidad también incide en el buen cuidado del mobiliario y espacio en el que se trabaja, llegar a tiempo en los horarios asignados, entradas, almuerzos y salidas.



APTITUDES

Se refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje.



CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

La tolerancia y versatilidad en el ambiente laboral, permite una mejor integración, contribuyendo al desempeño y a la productividad de la empresa.



FACILIDAD DE PALABRA

Consiste en saber cómo decir las cosas de forma apropiada y coherente.



EMPATÍA

Implica tener la facilidad de sentir una situación o sentimiento de la otra parte (por ejemplo, de los clientes) como si fuera propia. Dicho en otras palabras, consiste en ponerse en el lugar de otros.





Conocimiento de la empresa



Su historia, misión, normas y políticas de venta, productos que comercializa, servicios que presta, opciones de pago que brinda a sus clientes, tiempos de entrega, localización de sus oficinas y sucursales, etc.

CONOCIMIENTOS

Conocimiento de los productos y servicios

Sus características (usos, aplicaciones, diseño, tamaño, color, etc.), ventajas (fortalezas con relación a otros similares de la competencia) y beneficios (lo que el cliente obtiene en realidad al poseer el producto).

Conocimiento del mercado

Implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuáles son los competidores, quién es el líder del mercado, cuáles son los precios promedios, qué ofertas (descuentos, bonificaciones u otros) son las que tienen mayor impacto o están en vigencia, etc.

NORMAS DE LA EMPRESA

Presentación personal

La apariencia personal es proyectar un conjunto de factores, tales como los modales, los gestos, un buen vocabulario, un buen tono y volumen de voz.

DAMAS

- Antes de entrar a las horas laborales correspondientes, es obligación venir maquilladas y peinadas.
- Mantener un corte de cabello apropiado según el estilo propio, siempre peinado y arreglado.
- Cuidar de la limpieza facial
- Mantener un sonrisa blanca y limpia
- La vestimenta debe ser apropiado al tipo de cuerpo
- Maquillaje de rostro, manos y pies debe ser apropiado a la personalidad de la marca
- La vestimenta siempre debe estar sin arrugas y limpia
- Mantener las cejas uniformes y bien sacadas. Igualmente, deben cuidar que los vellos de la nariz sean recortados y permanezcan dentro de las fosas nasales.
- Usar tacones altos cerrados o abiertos, siempre y cuando los pies estén presentables (Aplica a asesoras de ventas).
- Mantener un vocabulario adecuado dentro de las instalaciones

CABALLEROS

- Mantener un corte de cabello apropiado según el estilo propio, siempre peinado y arreglado.
- Cuidar de la limpieza facial
- Mantener un sonrisa blanca y limpia
- La vestimenta debe ser apropiado al tipo de cuerpo
- La vestimenta siempre debe estar sin arrugas y limpia
- Mantener las cejas uniformes y bien sacadas. Igualmente, deben cuidar que los vellos de la nariz sean recortados y permanezcan dentro de las fosas nasales.
- Mantener un lenguaje adecuado dentro de las instalaciones
- Los zapatos deben ser colores neutrales, limpios y lustrados



PROHIBICIONES

- No se permite comer dentro de las salas de ventas
- No portar celulares en horas laborales, exceptuando, si existe permiso de Ing. Juan Carlos Valdez
- No masticar goma de mascar dentro de las salas de ventas
- No llegar tarde al horario correspondiente
- No comer durante horas de almuerzo en las entradas principales de las tiendas y oficinas administrativas
- No se permite el uso del internet para motivos personales durante horas laborales
- No se permite venir bajo estados de alcohol o sustancias ilícitas

Relaciones con clientes

- No se permite el coqueteo con clientes, ni intercambiar números telefónicos con objetivos externos a la empresa.
- Se debe tratar al cliente con respeto en todo momento, usando un lenguaje y gestos corporales adecuados.

Relaciones internas

- No se permite relaciones sentimentales de ningún tipo dentro de la empresa (novios, amantes, etc.) no importando si son de diferentes departamentos o sucursales.
- Prohibido divulgar información privada de la empresa entre departamentos ó a externos.

