

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4	
NOMBRE DEL CARGO:	ASESOR DE VENTAS TELEFÓNICAS	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NÚMERO DE PUESTOS 1	
CARACTERÍSTICAS GENERALES					
ÁREA DE EXPERIENCIA	CALL CENTER/VENTAS TELEFÓNICAS	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	12		
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES					
SECTOR INDUSTRIA	OTROS	TIPO EXPERIENCIA	LABORAL		
REQUISITOS INDISPENSABLES					
Bachiller académico, Técnico o Tecnólogo en áreas comerciales, servicio al cliente, mercadeo o afines, mínimo 6 meses a 1 año en ventas telefónicas, call center, atención al cliente o áreas comerciales.					
FORMACIÓN REQUERIDA					
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Técnico		
TÍTULO OBTENIDO	Técnico		DISCIPLINA	N/A	
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %	
	Técnicas de venta telefónica y cierre comercial			100	
	Manejo de CRM o plataformas de gestión de clientes			100	
	Manejo básico de herramientas ofimáticas (Excel, correo, bases de datos).			100	
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %	
Conocimientos básicos en procesos de postventa (garantías, devoluciones, PQRs).				50	
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %	
	Servicio al cliente			100	
	Comunicación assertiva			100	
	Escucha activa y empatía			100	
	Tolerancia a la frustración y manejo del estrés			100	
Orientación a resultados y cumplimiento de metas			100		
COMPETENCIAS TRANSVERSALES			Nivel competencia		Nivel Requerido
			1	2	3
INNOVACIÓN			X		30
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X		30
ORIENTACIÓN AL SERVICIO			X		30
ORIENTACIÓN AL LOGRO			X		30
AMBIENTAL			X		30
PROPOSITO DEL CARGO					
¿Qué Hace?	Realiza llamadas salientes o recibe llamadas para ofrecer productos, asesorar al cliente, resolver inquietudes y generar ventas efectivas.				
¿Cómo lo hace?	Mediante el uso de scripts de ventas, herramientas CRM, conocimientos del portafolio y habilidades de comunicación y persuasión.				
¿Para qué lo hace?	Para contribuir al cumplimiento de los objetivos comerciales de la empresa, fortalecer la relación con los clientes y mejorar la experiencia del usuario durante y después del proceso de venta.				

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53					
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06					
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO				
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Ventas y gestión comercial	Contactar vía telefónica a clientes potenciales y actuales para ofrecer productos y servicios.		D							E	A		
		Realizar el cierre de ventas cumpliendo con el protocolo y condiciones comerciales establecidas.		D							E	A		
		Registrar de forma completa y precisa la información del cliente y la gestión en el sistema CRM.		D							E	A		
		Cumplir con las metas diarias, semanales y mensuales de ventas, efectividad de llamadas y calidad de servicio.		D							E	A		
		Identificar oportunidades de venta cruzada o venta adicional (upselling / cross-selling).		D							E	A		
2	Postventa y seguimiento	Brindar información sobre el estado de la compra, entrega y garantías del producto o servicio.		D							E	A		
		Atender inquietudes, solicitudes o reclamaciones posteriores a la venta, canalizando los casos que lo requieran.		D							E	A		
		Realizar seguimiento de satisfacción del cliente después de la venta para confirmar recepción y servicio recibido.		D							E	A		
		Retroalimentar a las áreas responsables cuando existan fallas recurrentes en productos, entregas o servicios.		D							E	A		
		Apoyar campañas de fidelización o retención de clientes.		D							E	A		
		Asegurar el registro y trazabilidad completa de las gestiones realizadas.		D							E	A		
		Proteger la confidencialidad y uso adecuado de la información del cliente.		D							E	A		
		Representar la imagen de la empresa con ética y compromiso.		D							E	A		

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06									
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 3 de 4									
RESPONSABILIDADES GENERALES	TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO			
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Gestión Ambiental	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política ambiental y los procedimientos del SGA.	D							E		
		Cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables a sus actividades.	D							E		
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA.	D							E		
		Participar en simulacros de emergencias y otras iniciativas ambientales.	D							E		
	Gestión de Residuos	Realizar la separación correcta de los residuos en los puntos ecológicos.	D							E		
		Minimizar la generación de residuos y promover su reciclaje.	D							E		
	Identificación de Impactos	Conocer los aspectos e impactos ambientales de sus actividades.	D							E		
		Reportar emergencias o contingencias ambientales detectadas.	D							E		
	Conservación y Mejora	Velar por la conservación de los recursos naturales.	D							E		
		Proponer acciones de mejora relacionadas con su área de trabajo.	D							E		
SGS	Responsabilidades de Seguridad en el Trabajo	Procurar el cuidado integral de su salud	D							E		
		Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	D							E		
		Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa	D							E		
		Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	D							E		
		Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST	D							E		
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D							E		
		Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad	D							E		
	Cumplimiento de Políticas	Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades.	D							E		
		Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC.	D							E		
	Participación Activa	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D							E		
	Conservación y Mejora	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D							E		



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Garantizar una atención comercial eficaz y profesional.

Cumplir con el protocolo de servicio, calidad y tiempos de atención establecidos.

Cumplir y contribuir con los ANS establecidos en el proceso

Velar por el buen manejo del material disponible

DECISIONES

A. POR SÍ MISMO

Aplicar descuentos autorizados según política comercial.

Priorizar llamadas o seguimientos según urgencia o probabilidad de cierre.

Determinar si una venta se concreta o se rechaza según criterios establecidos.

B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO

Ofrecer beneficios o condiciones especiales fuera del protocolo comercial.

Escalar un caso complejo de postventa (reclamos formales, devoluciones, cambios fuera de tiempo).

Modificar datos sensibles del cliente en el sistema (ej. dirección, facturación).

Reportar un incidente o inconformidad con impacto legal, técnico o contractual.

CONDICIONES DEL CARGO

Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

CONTACTOS

A. INTERNOS

PROPÓSITO

PERIODICIDAD

TIPO

O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Coordinadores del área

Coordinar y guiar las funciones designadas

D											C
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Analista de información

Recibir información del estado de los equipos procesados

D											A
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

B. EXTERNOS

TELÉFONO CONTACTO

PROPÓSITO

PERIODICIDAD

TIPO

O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

N/A

0

N/A

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS

NOMBRE DEL COMITÉ

PERIODICIDAD

TIPO

O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	O
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

N/A

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral -

S = Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control

TIPO: E= Estratégico T: Táctico O: Operativo

ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO

NOMBRE:

No. DOCUMENTO:

FECHA:

FIRMA: