


	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 asertiva					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	4	Valor porcentual
INNOVACIÓN				X				30
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X				30
ORIENTACIÓN AL SERVICIO				X				30
ORIENTACIÓN AL LOGRO				X				30
AMBIENTAL				X				30
PROPÓSITO 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					
												Fecha Emisión: 01/09/2022					
												Página: 2 de 4					
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			
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										Versión: 06			
												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	C
G e s t i ó n A m b i e n t a l	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			
	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			
S G S	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad		D								E			
		Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades.		D								E			
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC.		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											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Versión: 06											
			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	T	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:											