|  |  |
| --- | --- |
| 1. **DESCRIPCION DEL CARGO** | |
| 1. Nombre del Cargo:   VENDEDORES DE SERVICIO | 1. Departamento   COMERCIAL |
| 1. Cargo del Jefe Inmediato   ADMINISTRADOR DE EDS | 1. No. Personas a Cargo |

|  |
| --- |
| 1. **OBJETIVO DEL CARGO** |
| Satisfacer las necesidades del cliente a través de un trato respetuoso, atención y seguimiento constante durante la prestación de los servicios (venta de combustible líquido y gas), al mismo tiempo fomentar y promocionar los demás servicios de los que dispone la estación. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES** | | | |
| **EDUCACION Y FORMACIÓN** | Bachiller con conocimiento en ventas y servicio al cliente. | | |
| **EXPERIENCIA** | Seis (6) meses de experiencia progresiva de carácter operativo en oficios de supernumerario o ventas directas, donde haya manejado grandes cantidades de dinero. | | |
| **APTITUDES** | Habilidad para seguir instrucciones orales y escritas, excelente relaciones interpersonales, prudencia en el manejo de información confidencial, persona muy proactiva, sincera y honesta, con agudeza visual, auditiva y olfativa, buena memoria, estabilidad mental, tolerancia al estrés y a la presión. | | |
| **HORARIO DE TRABAJO** | Turnos rotativos de ocho horas se contempla un día de descanso a la semana | | |
| **TIEMPO DE ENTRENAMIENTO** | 1 SEMANA | | |
| **REQUIERE DESPLAZAMIENTO** | Si No A NIVEL : NACIONAL REGIONAL  X | | |
|  | | | |
| 1. **DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES** | | **Periodicidad** | **Tipo** |
| 1. Al recibir el turno:   Debe llegar con mínimo 15 minutos de antelación a fin de que pueda realizar la inspección de la isla asignada, en caso de encontrar alguna novedad pueda realizar el reporte correspondiente. | | D | E |
| 1. Toma de medidas y conteo inicial.  * Para quienes reciben el turno a las 6:00 am deben tomar las medidas de los tanques de combustible líquido y del compresor para el área de gas. * Realizar el conteo de los lubricantes que recibe del turno anterior. * Revisar el estado en el que se encuentran los equipos al ser recibidos. * Registrar las medidas de los surtidores (en compañía de quien entrega el turno). * Realizar el conteo de la base es necesario que sólo a quien se le ha asignado esta responsabilidad se encargue de esa labor.   NOTA: El vendedor vigilante debe recibir los registros del parqueadero para facilitar la liquidación del servicio durante el turno de 10 p.m a 7 a.m). | | D | C/E |
| Manejo de productos   1. Durante el turno debe llevar un control de los inventarios de combustibles, lubricantes y demás productos comercializados en la estación (Es el responsable directo en caso de presentarse un faltante ya sea monetario o de los productos en cuestión). | | D | C |
| 1. Manejo de Maquinaria y equipo   Revisar el estado de los surtidores verificar que tengan las puertas aseguradas con llave, que los forros protectores de la numeración no muestren deterioro, ni signos de haber sido forzados, que las mangueras y pistolas no se encuentren averiadas y que los sistemas eléctricos funcionen correctamente.  Comprobar que los surtidores se encuentren calibrados. | | D | C/E |
| 1. Durante el turno cada vendedor debe aplicar los protocolos de venta establecidos en la empresa:   Ejecución del concepto CAR-Confiable Amable Rápido:  **Confiable:**   * Mostrar el surtidor en cero. * Informarle acerca de las características de los productos confirmándole que son garantizados. * Profundizar y aclararle al cliente de las razones por las cuales el producto se denomina de esta manera. * Al recibir el pago correspondiente se debe contar el efectivo frente al cliente y constatar que éste revise la devolución.   **Amable:**   * Tener una buena actitud hacia el cliente. * Resolver las dudas que pueda presentársele al cliente.   **Rápido:**  Atender de forma ágil al cliente. | | D | E |
| 1. Realizar la facturación del servicio prestado o producto vendido en donde debe recaudar los pagos correspondientes según las tarifas establecidas, además de tener en cuenta en lo correspondiente a las devoluciones de dinero a los clientes, debe entregarse sin excepción la factura correspondiente. | | D | E |
| 1. Realizar cambio de vales, cheques a los clientes, supervisando que estos documentos cumplan con los requisitos legales (sellos, firmas autorizadas, vigencias).   **NOTA:** Los vendedores están autorizados para realizar cambio de cheques los días sábados después de medio día, domingos y días festivos. | | D | C |
| 1. Recibir los cheques emitidos por las empresas que tienen convenio con la empresa.   **Nota:** Deben realizar el proceso de verificación para corroborar que estos son legítimos. | | D | E/C |
| 1. Cada que complete durante el turno el monto determinado por la dirección (entre $50.000 y $200.000 según la estación de servicio) debe guardarlo en la bolsa de efectivo cerrarla y depositarla en la caja fuerte de la estación, guardar el soporte y pegarlo a la planilla para realizar el cuadre correspondiente una vez termine el turno. | | D | E |
| 1. Diligenciar completamente la planilla de ventas de forma organizada al finalizar el turno de trabajo correspondiente.   La planilla debe ser entregada a la auxiliar contable de cada estación sin enmendaduras o tachones con las facturas, vouchers, vales emitidos por On Line. | | D | E |
| 1. Responder por el cumplimiento de todas las normas establecidas en el Código Sustantivo Laboral, el reglamento Interno de Trabajo, los Manuales de funciones. | | D | E |
| 1. Aplicar las normas de seguridad e higiene laboral establecidos para el adecuado desempeño y realización de las actividades, de igual forma deben verificar que los clientes no lleven a cabo acciones imprudentes o que atenten contra la seguridad de sí mismo y por ende de la estación. | | D | E |
| 1. Hacer uso responsable y adecuado de la dotación de la cual se le hace entrega, cuidando que su aspecto y presentación personal sean impecables. | | D | C |
| 1. Proteger la información de la cual se haga conocedor en lo referente a la operación de la empresa o que bien pueda ser de un carácter distinto y que solo le concierne a la organización | | D | C |
| 1. Velar por el cuidado de la infraestructura física, la seguridad pública y ocupacional, asimismo debe resguardar el dinero, los cheques, los vouchers y los vales de las ventas, durante sus turnos de trabajo. | | D | E |
| 1. Asegurar el orden y limpieza tanto de su área de trabajo como de la estación de servicio en general.   NOTA: Se incluye el lavado de baños, limpieza de la EDS tanto en interiores como en exteriores y demás actividades que procuren mantener la estación limpia. | | D | E |
| 1. Promocionar los diferentes programas comerciales establecidos para promover la EDS. Durante la prestación del servicio el vendedor puede ofrecer al cliente otros servicios complementarios como lo son la revisión de los niveles de líquidos, la limpieza de parabrisas, o según sea las unidades de negocio que se han establecido en la estación. | | D | E |
| 1. Apoyar el proceso de descargue de combustible cuando los conductores ingresan a la estación, según instrucciones del administrador, deben estar atentos para que los conductores cuenten con el espacio suficiente para maniobrar y realicen de forma segura la operación, según las instrucciones dadas por el jefe inmediato | | D | E/C |
| 1. Cuando los vehículos realizan consumos internos, los vendedores deben asegurarse de registrar en el reverso de la factura el nombre del conductor y el destino. | | D | E |
| 1. Cambiar por efectivo, en la oficina de on line (si la EDS cuenta con ésta), los vales que se recolectaron durante el día. | | D | E |
| 1. Supervisar las actividades a realizar por los conductores durante el descargue de los combustibles (bien sea combustible en los tanques de la EDS o los tráilers que contienen el gas). | | D | E |
| 1. En caso de presentarse algún daño, avería y/o falla en el sistema debe avisar inmediatamente al administrador(a) y asi se derive según corresponda bien sea al coordinador de mantenimiento o al coordinador de sistemas. | | O | E |
| 1. Informar al Administrador de la Estación de Servicio, cualquier novedad que se presente durante el día. | | D | E |
| 1. Y las demás tareas asignadas por el jefe inmediato. | | O | E |
| Convenciones:  Periodicidad → Ocasional (O) Diaria (D) Semanal (S)  Quincenal (Q) Mensual (M)  Tipo de Ejecución → Ejecución (E) Control (C) Análisis (A)  Dirección (D) | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **AMBIENTE LABORAL Y OTROS ASPECTOS** | |
| **AMBIENTE DE TRABAJO** | El cargo es desarrollado en patios en espacio abierto en donde puede entrar en contacto con diferentes agentes contaminantes como polvo, grasas, aceites, sustancias químicas entre otros. |
| **RIESGO** | El cargo puede someterse a enfermedad con magnitud del riesgo leve y posibilidad de ocurrencia baja, causado por movimientos repetitivos y malas posturas y estar parado por largos periodos de tiempo. |
| **ESFUERZO** | El cargo exige un esfuerzo físico donde debe:  Realizar desplazamientos entre la oficina, parqueaderos y zonas de abastecimiento, patios.  Realizar esfuerzos al levantar continuamente los capots de los automóviles.  La exposición al combustible por largos periodos puede ocasionarle fatiga y posiblemente presentar dolores de cabeza.  Requiere de precauciones en las situaciones donde se requiere revisión de los equipos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **VI. RESPONSABILIDADES** | |
| **POR DOCUMENTOS** | **POR EQUIPOS Y/O MATERIALES** |
| * Manejo de cheques, voucher, facturas y vales. * Manejo de grandes cantidades de dinero. * Planilla de vent | * Surtidores * Datafonos * Celular * Lubricantes y complementarios * Combustible liquido * Gas Comprimido |
| **FORMATOS** | |
| * FT-ADM-004 Registro de medidas tanques combustible líquido * FT-ADM-005 Registro transporte y descargue combustible líquido * FT-ADM-007 Registro de calibración de surtidores y devolución en ventas de combustible liquido * FT-ADM-008 Limpieza en inspección de tanques * FT-ADM-009 Permiso de trabajo en alturas * FT-ADM-010 Control de entrega correspondencia y encomiendas * NTG Traslado de Gas | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VII. ALCANCES DE INCUMPLIMIENTOS Y OMISIONES DE TAREAS** | | |
|  | OMISION O INCUMPLIMIENTO | CONSECUENCIAS |
| 1 | Si no se realizan las correspondientes calibraciones y mediciones de los equipos. (tanques, surtidores, mangueras) | El incumplimiento del decreto 4299/2005 artículos 21-22, del decreto 4130 de 2011 y de la ley 1480 del 2011  Incumplimiento del decreto 1521 del 2008 –calibraciones de equipos.  En el aspecto ambiental se estaría incurriendo en el incumplimiento en lo establecido en la ley 1333 del 2009.  Puede conllevar desde sanciones, amonestaciones, multas, suspensión del servicio hasta la cancelación de la autorización para operar como agente de la cadena de combustibles derivados del petróleo y derivar en el cierre de la EDS. |
| 2 | Si no se cumplen con planes de Emergencia, Contingencia, Ambiental. | Incumplimiento del decreto 1594 de 1984 Puede ocasionar multas millonarias por el incumplimiento de las políticas gubernamentales. |
| 3 | Si no se realizan las maniobras y actividades cumpliendo con los manuales de seguridad y utilizando los elementos de protección personal | No solo el colaborador corre el riesgo de sufrir lesiones serias sino que la empresa puede ser amonestada y sancionada con grandes cantidades de dinero |
| 4 | SI no se revisa y se cumple con las condiciones implementadas en la recepción de los medios de pago que son aceptados en la empresa | La ausencia la verificación de los medios de pago puede facilitar la ocurrencia de fraude y por ende en el descuadre del colaborador, se debe tener en cuenta que este es responsable de entregar el dinero y/o soportes correspondientes a los despachos que realiza por tanto este tendría que cubrir la diferencia con su propio dinero. |

**Nota:** Cualquier sugerencia de modificación la puede informar a la dirección de logística y procesos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboró:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  PROCESOS ORGANIZACIONALES | Revisó:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_OSCAR FERNANDO VALDES M.  LOGISTICA Y PROCESOS | Aprobó:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  JAIRO ALFONSO CONTRERAS  GERENCIA GENERAL |