

XUSS S.A.S INFORME

KELY YERALDIN FAJARDO REYES

**UNIVERSIDAD ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
ECCI**

**FACULTAD INGENIERIA INDUSTRIAL
OPCIÓN DE GRADO – PASANTIA
BOGOTA D.C
FEBRERO 2016**

XUSS S.A.S INFORME

**PRESENTADO POR:
KELY YERALDIN FAJARDO REYES**

**PRESENTADO A:
PROFESOR ANDRES MAURICIO DIAZ MELGAREJO**

**UNIVERSIDAD ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
ECCI**

**FACULTAD INGENIERIA INDUSTRIAL
OPCIÓN DE GRADO – PASANTIA
BOGOTA D.C
FEBRERO 2016**

Nota de Aceptación

4.2 Cuatro Dos



Profesor: Andrés Mauricio Díaz Melgarejo



Jurado: Jairo Romero Martínez

Bogotá D.C Mayo de 2016

TABLA DE CONTENIDO

XUSS	4
GERENCIA	5
GERENCIA COMERCIAL	6
GESTION HUMANA	7
CONTABILIDAD	9
FINANCIERO	9
TESORERIA	9
DISEÑO / PATRONAJE	10
PUBLICIDAD / MERCADEO	10
SUMINISTROS / PRODUCCION	11
AUDITORIA	12
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	13
DESCRIPCION DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DESARROLLO DE LAS PASANTIAS	14
RECOMENDACIONES.....	20

ANEXOS

INSTRUCTIVO LABORAL ASESORA COMERCIAL	21
INSTRUCTIVO LABORAL CAJERAS	24
INSTRUCTIVO LABORAL GERENTES DE TIENDA	28
EVALUACION DE DESEMPEÑO GERENTES DE TIENDA	33
SISTECREDITOS	35
BUENAS PRACTICAS	39
DESCRIPCION DE CARGO RECEPCION	42
ESQUEMA DE DISTRIBUCION PLANTA FISICA EN EL AREA DE SUMINISTRO Y MAPA DE PROCESOS.....	44
ESQUEMA PLANTA FISICA AREA DE SUMINISTROS	44
MAPA DE PROCESOS AREA DE SUMINISTROS.....	44
FLUJOGRAMA PARA EL AREA DE SUMINISTROS	45

X U S S

XUSS es una empresa 100% colombiana dedicada al diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para mujeres ejecutivas entre 25 años a 45 años, la cual marca la diferencia en cada una de las prendas diseñadas, estas son ofrecidas bajo el detalle y prospecto de la mujer colombiana, brindando seguridad a cada una de las mujeres que portan una prenda de esta compañía, es por ello que se cuenta con una gama de más de 400 referencias que son ofrecidas en cada una de las tiendas.

Para el diseño de cada prenda, se cuenta con investigación de punta y un equipo de creatividad que indaga cada una de las tendencias mundiales, esta consulta se realiza con la visita a cada una de las principales ferias para encontrar insumos, proveedores e inspiración para cada una de las colecciones que mes a mes son lanzadas al mercado.

Se cuenta con una planta de producción propia y treinta satélites alternos en donde se producen los patrones de cada uno de los diseños, logrando eficiencia y calidad que la marca exige, para que así mismo se cuente con la distribución de las prendas para cada almacén.

XUSS cuenta con más de 180 empleados directos, 300 indirectos y con 5.000 metros de oficina y bodegas.

El reto de esta gran empresa se basa en el cuidado a cada detalle de la exhibición y el escaparastimo para que el cliente que pasa por el centro comercial encuentre con facilidad un look de su preferencia, que le quede perfecto y permita destacarse con lo que use.

Las asesoras son personal altamente capacitado y evaluado de manera mensual para que así mismo se mejore la calidad de la atención y la asesoría para cada una de las personas que ingresan a las tiendas XUSS, cada uno de los trabajadores es seleccionado por su vocación y pasión en el servicio en donde antes de vender se aconseja a cada mujer lo que mejor va con su estilo.

Es importante resaltar que esta gran empresa ha tenido la oportunidad de vestir a presentadoras de varios medios de comunicación entre canales de televisión concurrentes como lo es RCN, CARACOL, TELEMUNDO y CLAROTV.

Con más de 30 años de experiencia Xuss inicio sus labores en un pequeño taller de la ciudad de Medellín donde sus fundadores se concentraban en la innovación de prendas sutiles y es acá donde nace la idea de crear una compañía más grande, que ganara reconocimiento y prestigio dentro de las demás compañías del sector.

Hoy en día cuenta con doce (11) tiendas distribuidas en partes estratégicas de la ciudad de Bogotá y un outlet, en la sede principal de Montevideo se encuentra tanto la parte administrativa como comercial, diseño y patronaje, distribución, producción y suministros entre otras áreas.

En el ingreso a esta compañía en el mes de junio de 2015, adquirí conocimientos acerca del manejo de producción, confección de telas, manejo y selección de personal, manejo de una compañía entre otros además de ello la manera correcta de cómo se aplican los procesos a cada una de las áreas según su funcionalidad.

Entendiendo más de cerca el sector textil pude realizar una descripción corta de cada una de las secciones, en el que se sustenta mi aporte hacia el área a la cual pertenecí durante mi etapa de pasantía.

Esta sede se distribuye de la siguiente manera

- Gerencia // Asistente gerencia
- Gerencia comercial // Asistente de gerencia comercial
- Gestión humana // Asistente gestión humana
- Contabilidad // Auxiliar de contabilidad
- Publicidad // mercadeo
- Suministros // Producción
- Diseño // Patronaje
- Financiero
- Tesorería
- Auditoria

GERENCIA

Dirigida por el Sr. YOJAN ORTIZ , área en la cual se maneja la raíz principal de XUSS como lo son las alianzas con nuevos proveedores y distribuidores para cada una de las referencias ya confeccionadas, se dirige y gestiona cada una de las decisiones importantes las cuales pueden cambiar de forma radical y/o el rumbo de la empresa.

Todo se realiza en pro de la eficiencia administrativa, operacional y financiera con el fin de cumplir los objetivos y metas plasmadas desde la creación de la compañía, logrando la supervivencia de la marca con el paso del tiempo.

El apoyo de su asistente genera gran valor, ya que es una de las partes encargadas de verificar de que se esté cumpliendo al pie de la letra cada uno de los comunicados, así como también lo es la agenda y citas importantes con cada uno de los socios, las relaciones que se están llevando al cabo dentro de la empresa y que las normas ya pactadas se estén efectuando en total cumplimiento por cada uno de los trabajadores de XUSS.

GERENCIA COMERCIAL

Área de la empresa encargada del manejo de las tiendas al igual que la selección de su personal, dentro de la misma se gestionan los requerimientos de las clientes como el cambio de producto por defectos y manejo de la calidad de estos, adicional a ello se implementa la herramienta de sistecreditos manejo de crédito accesible para las personas que desean realizar compras por medio de la modalidad de pago a cuotas.

El gerente comercial lleva el liderazgo de cada una de sus gerentes de tienda y a su vez el de sus asesoras, llevándolas adelante asumiendo la responsabilidad con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y objetivos propuestos.

Es por esta razón que durante el desarrollo de mis pasantías en la compañía, como mejora para el área en el mes de septiembre diseñe una matriz correspondiente a la descripción de cargos para asesoras, cajeras anexo a este, el paso a paso concreto del manejo de la plataforma de créditos “sistecreditos”, información adquirida por medio de investigaciones y observación de los puestos de trabajo ya mencionados.

Esta matriz se realizó con el fin de que cada una de las personas involucradas en el manejo de las tiendas conozca el funcionamiento de la misma, haciendo parte de la inducción recibida en el momento en el que se ingresa a la empresa. Con refuerzo en las reuniones programadas por parte de la gerencia comercial.

Adicional a la descripción de cargos anteriormente diseñados realice a la vez la descripción para el cargo de gerentes de tienda junto con la evaluación de desempeño, para que así mismo con esta herramienta se puedan apoyar las inducciones y re inducciones dentro de la empresa.

Adicionando el manual de buenas prácticas de forma general, el cual es adaptable para los puestos anteriormente nombrados, este se realiza en el mes de octubre, documentos los cuales se encuentran en manos del área de auditoria para su aprobación y funcionalidad de los mismos, contando con un visto bueno en el momento por el área de gestión humana y por supuesto gerencia comercial.

En las reuniones programadas se tratan temas puntuales como lo son las necesidades con las que cuenta cada una de las tiendas, aclaración del manejo de procesos, inquietudes por parte de las trabajadoras, notificaciones y novedades a implementar entre otras.

GESTION HUMANA

Liderada por la Sra. Rosa Nieto, se manejan procesos importantes como las convocatorias, reclutamiento y selección del personal que ingresa a la compañía, en donde cada uno de ellos se rige bajo estándares de calidad óptimos, la contratación, capacitación y evaluación de los colaboradores para el desempeño de los cargos establecidos por XUSS.

La elección de las personas se realiza bajo la base de las descripciones de cargo en donde se especifica cada una de las condiciones que debe tener el aspirante por el puesto, esta descripción es realizada por personal capacitado en la observación del detalle del puesto de trabajo físico.

Como aporte hacia esta área observe por varios días el manejo de la recepción de la compañía, desde el 10 de julio hasta el día 23 del mismo mes, de esta manera me permitió realizar el diseño de la matriz correspondiente, en la descripción hacia este cargo, en donde la Sra. Rosa brindo su aprobación.

Abordando nuevamente el tema de las funciones desempeñadas en esta área, se cuenta con la clasificación de las personas a las cuales se les valida si cuenta con la actitud, disposición y el ánimo de ser de cada una de ellas, con una condición idónea junto con el sentido de pertenencia para asumir las responsabilidades.

Las capacitaciones son efectuadas mediante el enfoque del marco de un concepto de eficacia, eficiencia y efectividad para satisfacción interna y externa de las organizaciones. Esto se realiza para mejorar la calidad en la atención por cada una de las personas que participan dentro de la familia XUSS, ya una vez concretada la entrevistas se conoce la ideología, el pensamiento de cada una de ellas y parte del conocimiento profesional que se tiene, de acuerdo al cargo al que aspira, con el apoyo de investigaciones y estudios realizados como las pruebas psicotécnicas y las de desarrollo cognitivo.

Ya una vez contratada la persona, un caso puntual son las asesoras comerciales, cajeras y gerentes de tiendas personas encargadas de promocionar cada una de las prendas en las tiendas.

Estas personas son capacitadas periódicamente con el objetivo principal de ser enfocadas en el área de ventas, para que en cada asesoría generen confianza y credibilidad hacia los clientes, de esta manera cada una de las empleadas, estará en la capacidad de identificar las necesidades del comprador y así mismo ayudar a la solución de estas, presentando las mejores opciones que se ajusten a lo que el cliente desee.

Lo más importante y la razón de ser de XUSS es que se debe ser una persona profesional que se apodere de la situación, ya que con ello se conseguirá un cliente satisfecho, por tal motivo se debe contar con una comunicación asertiva y una excelente fluidez verbal, que conozca y maneje cada uno de los procesos implementados en la tienda, así mismo los

lineamientos de la compañía, cada uno de los empleados son la carta de presentación de la organización y ese puente de comunicación por primera vez con el cliente.

Una de las exigencias para aplicar al puesto, es la presentación personal, educación media, buenos modales, responsabilidad, disponibilidad de tiempo, voluntad de aprendizaje, Proactividad, trabajo en equipo, capacidad de adaptación y manejo de la presión. Además conocimientos previos de inventarios, office básico y lo más importante manejo y servicio al cliente.

El personal de la parte comercial es ubicado cerca a sus casas para mejorar el desplazamiento hacia sus sitios de trabajo disminuyendo las inasistencias, el personal debe portar el uniforme, de forma correcta y limpia al igual que el área de trabajo, cumplir las reuniones de actualización y las capacitaciones programadas por la empresa.

Las ventajas que la empresa muestra es que estas personas pueden ascender dentro la empresa empezando por asesora comercial cajera y gerentes de tiendas logrando conseguir el liderazgo de su equipo de trabajo.

El cumplimiento de cada uno de los lineamientos, se convierte en los peldaños para llegar al éxito, razón por la cual el objetivo principal es dar a conocer la importancia de ejecutar dichas acciones por medio del sentido de pertenecía y así evitar incidentes en el cumplimiento de las funciones.

A parte del proceso de contratación, el área de gestión humana maneja el bienestar laboral en cada uno de los trabajadores, cada una de las personas es importante por eso mismo, despejar al empleado de la rutina ayuda a la mejora de los procesos que se realizan dentro de las jornadas laborales.

Las actividades de integración mejoran las relaciones interpersonales, se mejora el ambiente laboral, cada una de las funciones que realizan estas personas de hacen de manera menos saturada logrando parecer el trabajo menos monótono así este lo sea.

Otro de los puntos importantes a tratar en esta área es la realización de la nómina de toda la empresa, radicación de incapacidades, radicación de vacaciones, realización del manual de funciones, implementación del plan asociado a la seguridad y salud en el trabajo, descripciones de cada uno de los puestos de trabajo.

La recolección de la información y el archivo de la misma se realizan por medio del almacenamiento de A-Z clasificadas en año y ordenadas de forma alfabética en donde se acumula y se guarda este tipo de información con el fin de realizar ahorro en la generación de duplicados y reducción de espacio de almacenamiento de cada uno de los computadores.

La planeación y organización de cada uno de los procesos son claves para darle orden y coherencia al trabajo y es lo que identifica esta parte de la compañía, además de ello esta área cuenta con procesos calificados, cuantificables que ayudan al cumplimiento de cada uno de los requerimientos que son planteados desde la gerencia.

CONTABILIDAD

Dirigida por la señora NUBIA DURAN, en donde se lleva el registro de los gastos de lo que se paga en cuanto a los proveedores y las facturas por cada uno de los servicios que se tiene.

Este registro se lleva dentro de tabulaciones u otras técnicas empleadas para recoger todos los movimientos contables que la empresa tiene, cada vez que se hace la revisión y el análisis de cada uno de los datos, se implementan mejoras como las cotizaciones dentro de proveedores y satélites auxiliares en la confección de las prendas, con el fin de minimizar costos.

Gracias a esto y la unión que se tiene con el área financiera los indicadores muestran como realizar la administración de los recursos de la mejor manera.

FINANCIERO

La estructura financiera de la empresa es la composición del capital o recursos financieros que la empresa ha logrado conseguir, en la cual se realiza el balance de la situación de la empresa frente a las tasas del mercado, como las deudas y obligaciones que esta tiene, esta área se encarga de maximizar el valor de la compañía y aprovechar al máximo cada uno de los activos que se tiene.

El patrimonio entra hacer parte de las ganancias que se han logrado conseguir con el paso del tiempo y lo que ya queda libre de la inversión inicial, es por esto que se toma la decisión de crear nuevos puntos de atención, para ganar posicionamiento y reconocimiento frente a las demás marcas de ropa, como conclusión es la encargada de tomar la mejor decisión de que, en qué y cómo invertir.

TESORERIA

LILIANA ALARCON es la persona encargada de manejar tanto el proceso de las liquidaciones y el orden de cada una de ella para el pago, dependiendo el orden de retiro de los empleados, esta área organiza y gestiona cada una de las acciones de operación de flujo, transacciones bancarias, gestiones internas como el control de la caja menor, pago de pedidos mínimos y cualquier otro movimiento de la caja de una empresa, es decir los movimientos de dinero que entran y salen de la empresa.

La tesorera y sus auxiliares gestionan los recursos monetarios de la empresa, diseño de políticas de cobros y pagos, control adecuado del cumplimiento en el manejo de los dineros.

DISEÑO / PATRONAJE

La diseñadora principal ELBA BURBANO junto con sus asistentes y patronistas son las encargadas de la creación de cada una de las prendas que se utilizaran en la tendencia que se esté usando, un ejemplo de esto es verano, invierno y demás, para poder hallar la prenda adecuada se basan bajo investigaciones de campo, ellas asisten a ferias de modas, congresos, seminarios y actualizaciones de proveedores de telas para saber qué es lo nuevo que se lanza al mercado e identificar en que se puede usar cada tela es decir blusa, falda pantalón entre otras.

Una vez realizada la compra, el auxiliar de bodega genera informes de la tela que ingresa a la empresa anexando información del proveedor, nombre de la tela, precio de la tela, ya generado dicho documento se extrae una muestra de 2 metros del rollo ingresado, para que las auxiliares de maquina bajo la supervisión de las patronistas puedan crear una prenda que es mostrada a los satélites de confección, una vez realizada la cotización con ellos se explican y notifican las condiciones del pedido, toda esta planeación es con el único objetivo de obtener producciones en las fechas pactadas y poder surtir las tiendas, generando nuevos ingresos para la compañía.

PUBLICIDAD / MERCADEO

Esta sección de la empresa se encarga del diseño, marketing, publicidad, creación de páginas web, localizada y centrada en dar a conocer la empresa por los diferentes canales de información, además de esto se maneja el diseño y la organización de las exhibiciones de cada uno de los almacén, manejo de iluminaciones, lanzamiento de nuevas campañas, organización de pasarelas en cada uno de los centros comerciales, entre otros lugares públicos como el outlet.

Además de esto se cuenta con el respaldo jerárquico para la instalación de nuevos diseños como pancartas, decoración de las tiendas según la celebración que se esté llevando al cabo y lo más importante la exhibición de las prendas se realiza bajo el juego de colores es decir, que estos contraste con la decoración de la tienda, por políticas internas cada una de las prendas debe estar en ganchos y cubre vestidos para ser proteja.

La parte de mercadeo es la sección encargada de crear e implementar estrategias promocionales que se ajusten a las necesidades del cliente, para que cuando este observe llame la atención en él, con el fin de que ingrese a la tienda, indague y conozca el producto que se ofrece brindando asesoría acerca de prendas y accesorios con el objetivo de asegurar una venta.

La estrategia de esta área se basa en la organización del conjunto de acciones y procesos que lleven a la comunicación entre los líderes, para entregar valor en el manejo de las relaciones, beneficiando a la compañía con la satisfacción de cada cliente, por esta misma razón cada uno de sus líderes gestiona e implementa ideas de innovación que al ser aprobadas por parte de la gerencia comercial, y administrativa se implementa en las tiendas.

SUMINISTROS Y PRODUCCION

El área de suministros y producción es direccionada bajo la supervisión de la Sra. Astrid Amezcuita, en esta área el principal manejo que se le da es la recepción de materia prima y compra de accesorios e insumos para completar la confección de la prenda.

Realizando un poco más el desglose de esta información se maneja de la siguiente manera:

Una vez se obtiene el bosquejo de la prenda, el área de diseño es la encargada de realizar la cotización y compra de los elementos principales como tela, guata, y forro la parte de insumos como hebillas, broches, cinturones entre otras que se necesiten para la creación de la misma son cotizadas y compras por el área de suministros.

Una vez se obtiene este dato la diseñadora encargada realiza el bosquejo de la prenda y a la vez se genera la orden de compra interna, en esta se relaciona el nombre, precio proveedor, metraje y referencias a las cuales se va a utilizar la tela.

Esta orden de compra pasa hacia la parte de producción para incluirla en el inventario, uno de los filtros que se realiza acá es por medio del auxiliar de bodega quien es la persona que verifica y compara la orden de compra con la factura, en el momento en que llega la tela a la empresa para así poderla descargarla en la bodega.

Un filtro adicional hacia este proceso lo realice durante tres meses iniciando el día 08 de agosto de 2015 en esta confronta la orden de compra junto con factura, para poderla relacionarla en el sistema, este es un archivo compartido con el área de diseño y patronaje, con el fin de que ellos verifiquen la cantidad de tela que ahí en la bodega y hacia qué referencia de prenda está asociada, así se evita gastos innecesarios y ahorro de materia prima.

Al tener el inventario al día, y las ordenes de diseño así mismo se saca cada una de las producciones, funciones realizadas por mi durante estos tres meses, es decir en el tiempo que los satélites confirma que pueden cumplir con la producción, se alista cada uno de los rollos necesarios con el metraje adecuado para ser entregados validando con el cuadro de relación de telas creado por el área de diseño, es acá en donde se explican el consumo de tela por prenda, la cantidad de prendas por talla y el total de metros para llevar a cabo la confección completa, una producción puede llegar a estar en el rango de 50 prendas hasta 1200 prendas, para que en la fecha pactada de la entrega de las mismas se reciban sin

ningún atraso para poder surtir las tiendas, sin dejar las estanterías vacías, el papel de la innovación juega un papel importante, creando en la cliente la incertidumbre de nuevas colecciones.

En el momento que se realiza la entrega de las prendas se registran bajo el inventario de la mercancía a ser distribuida, según la necesidad de cada tienda se registra la distribución y el rutero de los carros transportadores para ser repartida en las tiendas

El manejo de los accesorios se realiza de la misma manera, la persona encargada de las compras en este caso es la Sra. Astrid quien verifica la prenda y los accesorios necesarios para la cantidad de prendas por talla estos accesorios pueden ser, hebillas, broches, punteras, taches, cinturones, botones de pasta, botones de adorno, botones de lujo, marquillas por talla y combinación de colores para ser colocadas en las prendas según la tonalidad de la pieza, hilo caucho, lana, lentejuelas, correas, cinta decorativa, cremalleras de diferentes tamaños y grosores, cinta siliconada.

Esta área se encarga de velar por el cumplimiento de la producción y la entrega de la misma la compra de accesorios y radicación de devolución de telas, manejo de notas crédito en donde se registran las devoluciones pertinentes para el mes.

AUDITORIA

La función principal de esta sección de la empresa se registra en el manejo de los vales correspondientes a sistecreditos y la relación de los bauchers, para que así mismo se descuenten de forma correcta y disminuya el saldo del crédito que la persona adquiere.

Adicional a ello la validación y confirmación para que la prenda que se lanzada al mercado cuente con la aprobación de las auditoras quienes dan su último punto de vista para continuar con la producción, mientras la prenda está en creación la auditora realiza visitas en cada una de las etapas de confección con el fin de que se corrijan los errores que se están presentando en el momento justo, para que la prenda que salga al mercado tenga la calidad por la cual la marca se identifica.

Vela por el cumplimiento de cada uno de los procesos de la compañía sin salirse de los lineamientos iniciales evitando el más mínimo error para cada una de las secciones de la empresa.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE		
INDUCCION A LA EMPRESA RECONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS	X	X	X															
APOYO EN EL AREA DE GESTION HUMANA		X	X	X	X	X	X	X	X									
MANEJO DE ARCHIVO ACTIVO // ARCHIVO MUERTO GESTION HUMANA					X	X	X	X	X									
ORGANIZACIÓN DE CARPETAS PERSONAL ACTIVO							X	X										
RECEPCION DE CORRESPONDENCIA				X	X	X	X	X	X									
CONOCIMIENTO EN MANEJO DE LIQUIDACIONES						X	X	X	X									
APOYO EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL				X	X	X	X	X	X									
APOYO EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y ENTREGA DE DOTACIONES				X	X	X	X	X	X									
AFILIACION DE EMPLEADOS A LA CAJA DE COMPENSACION							X	X	X									
DESCRIPCIONES DE CARGO DE LAS DIFERENTES AREAS				X	X	X	X	X	X									
RECEPCION DE MERCANCIA (TELA) EN EL AREA DE SUMINISTROS									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MANEJO DE INVENTARIOS EN EL AREA DE PRODUCCION Y SUMINISTROS											X	X	X	X	X	X	X	X
MANEJO DE ORDENES DE COMPRA Y RELACION DE FACTURAS													X	X	X	X	X	X
VERIFICACION DE ORDENES DE PRODUCCION PARA LA SEMANA CORRESPONDIENTE A LA ENTREGA													X	X	X	X	X	X
RELACION DE CADA UNA DE LAS TELAS Y SUMINISTROS QUE SE UTILIZAN EN UN PEDIDO										X	X	X	X	X	X	X	X	X
ENTREGA DE ROLLOS A SATELITES PARA CONFECCION DE PRENDAS													X	X	X	X	X	X
SOLICITUD DE TRAZOS PARA LA CONFECCION DE PRENDAS										X	X	X	X	X	X	X	X	X
ENTREGA DE MUESTRAS DE PRENDAS PARA CONFECCION POR LOS SATELITES ALTERNOS										X	X	X	X	X	X	X	X	X
RELACION DE DOCUMENTO PARA LA DEVOLUCION DE PEDIDOS												X	X	X	X	X	X	X
MANEJO DE NOTAS CREDITO INTERNAS															X	X	X	X
ATENCION A SATELITES													X	X	X	X	X	X

DESCRIPCIONES DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DESARROLLO DE LAS PASANTIAS

INDUCCION A LA EMPRESA RECONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS.

Desde el 01 de junio de 2015, se inició este proceso en la compañía XUSS, dándonos la oportunidad tanto a la universidad como a mí para poder llevar a cabo este proceso, una vez ingresamos a la empresa el área de Gestión humana me dio la bienvenida y me acogió a cada uno de los procesos, presentándome en las diferente áreas como la pasante que mejoraría los procesos XUSS.

APOYO EN EL AREA DE GESTION HUMANA

En un aproximado de tres (3) meses se realizó apoyo en esta área, con la recepción de llamadas, atención telefónica a empresas terceras como lo son cajas de compensación, diferentes fondos de pensiones y EPS.

Una vez se realizaba la contratación, me encargaba de entregar la dotación y de entregar el acta correspondiente, adicional a ello me encargue durante este tiempo de mantener todos los formatos impresos, para que en ninguna área faltara alguno como las ordenes de correspondencia, planilla de ingreso, llegadas tarde, permisos, ausencias injustificadas entre otros.

MANEJO DE ARCHIVO ACTIVO // ARCHIVO MUERTO GESTION HUMANA

Desde el día 15 de junio de 2015 hasta el 30 de Agosto del mismo año, se realizó la organización de archivo muerto y archivo vigente, es decir de todas las personas contratadas,

La organización del archivo muerto se hizo por medio de A-Z organizadas en fecha de retiro de manera alfabética anexando como guía de organización el formato de almacenamiento de archivo.

La organización del archivo vigente se realizó en carpetas legajadoras organizadas por área y a su vez en fecha de terminación de prórrogas para que fueran renovadas antes de la fecha de vencimiento evitando terminaciones de contrato injustificadas.

ORGANIZACIÓN DE CARPETAS PERSONAL ACTIVO.

Una vez se contó con el archivo vigente las carpetas se organizaron de manera tal que al inicio de cada una de ellas se colocó la relación de documentos incluidos, separado por secciones es decir información personal, llamados de atención, capacitaciones realizadas, entrega de dotacion, pago de nómina y certificaciones

laborales y/o retenciones afiliaciones, renovación de contrato y certificaciones de estudio, laborales y personales.

RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

Para mejorar este proceso se manejó bajo el formato de correspondencia que ya tenía la empresa, el valor agregado fue la corrección de las casillas y el orden de las mismas, para que una vez ingresara el sobre o paquete se diligenciara de manera lineal es decir sin que la persona de la recepción se tuviera que devolver haciendo mucho más ágil la recepción del mismo y de igual manera para la entrega hacia las áreas, con el apoyo del área de gestión humana se confirmó que se evitó la pérdida de dicha correspondencia.

CONOCIMIENTO EN MANEJO DE LIQUIDACIONES

Se inició en la última semana del mes de julio hasta finales de agosto, con el aporte de la Sra. Rosa líder de Gestión Humana, la cual me explico la manera correcta en que se realiza un pago de nómina, en este se deben consolidar los registros de cada uno de los empleados, entre estos reportes se incluyen las incapacidades se debe tener cuidado si son más de tres días que se radican ya que de ser así se debe pasar el reporte para que sea la EPS que realice la cancelación de estos días.

Continuando en la relación de pagos es importante que a estos se ingresen los días de ausentismo laboral sin justa causa, los días de suspensión que tengan los empleados si se da el caso y/o casos especiales.

Ya cuando el empleado renuncia se realiza la consolidación de pago de cesantías y prima hasta la fecha en que el empleado renuncia.

APOYO EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Cuando la empresa necesita a nuevos empleados se lanza una convocatoria por las diferentes páginas de empleo on-line como empleo.com y [computrabajo](http://computrabajo.com), para las personas que apliquen a la oferta, se revisa el perfil junto con la validación de sus cargos anteriores para poderlas citas a entrevista.

Cuando las personas ya están seleccionadas se procede a entablar comunicación telefónica con la persona, de nuevo se rectifica la oferta, salario y horarios, si la persona acepta y entiende las condiciones del cargo se cita para entrevista y si se da el caso posterior contratación.

APOYO EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y ENTREGA DE DOTACIONES

Cuando la persona es contratada se diligencian documentos como la firma de contrato laboral, entrega de dotacion, entrega de reglamento interno, entrega de otro si de confidencialidad e informática, diligenciamiento de ficha “datos personales e información básica”.

Ya creada la carpeta de ingreso se le entrega a la persona contratada la carta de autorización para la apertura de cuenta bancaria, ya internamente se realiza afiliación a caja de compensación, fondo de pensiones, fondo de cesantías y EPS.

Para el ingreso a los cargos de asesoras comerciales y cajeras se envía a la tienda la carta de presentación en la que se relaciona cargo, funciones y horario laboral, antes de retirarse de la empresa no se debe olvidar entregar la dotacion y firma de acta de entrega.

AFILIACION DE EMPLEADOS A LA CAJA DE COMPENSACION

Es un registro que se realiza vía internet directamente en la página de la caja de compensación, la cual arroja el código de registro con el que se solicita la tarjeta de afiliación, cuando esta llega a la compañía es entregada al empleado.

Para las personas que tienen hijos, esta tarjeta brinda el subsidio para los menores, brinda ayuda mensual que se manifiesta por medio de una cuota monetaria y al inicio de cada año escolar brinda kit escolares con los elementos básicos de estudio.

DESCRIPCIONES DE CARGO DE LAS DIFERENTES AREAS

Debido a las falencias e inconsistencias que se estaban presentando en el área comercial en donde los cargos como asesoras comerciales, cajeras y gerentes de tienda no tenían muy claro sus funciones o concurrían en fallas anteriormente cometidas, la gerencia comercial solito al área de gestión humana mi apoyo en la mitad del mes de junio hasta finales del mes de agosto del presente año para definir la descripción de cargo para los puestos anteriormente mencionados.

Esta investigación e identificación de fallas se realizó de la siguiente manera:

En cada una de las capacitaciones o reuniones se le pidió a estas personas que en una hoja escribieran las falencias que cometían y las dudas que tenían durante su jornada laboral al igual las funciones que debían cumplir, además de ello que de forma corta describieran su cargo, para que sirva y como era la forma correcta de darle desarrollo a sus funciones junto con planes de mejora.

Conociendo el punto de vista de cada una de ellas y dialogando con la gerente de zona, se realizó una sola conciliación de las funciones correctas, tomando en cuenta la opinión de las empleadas se llegó a un solo acuerdo en el que se incluían las más repetitivas y las que eran de vital importancia para el cumplimiento de la labor.

Ya para concluir las descripciones de cargo se adiciono la evaluación de desempeño para el cargo de gerentes de tienda, se comenzó por este puesto ya que es la raíz principal de la tienda, si este está fallando por consiguiente los cargos subalternos también lo realizaran.

Además se implementó el manual de funciones general, los tips que no se pueden olvidar en la atención a un cliente como los errores que jamás se pueden cometer.

Al área de gerencia comercial con el objetivo de aumentar sus ventas, al igual que sus ingresos implemento el manejo de sistecreditos pago a crédito por medio de cuotas de igual manera que los anteriores manuales la descripción de este se realiza de manera muy detallada la ventaja con el que se cuenta, es que el área de auditoria realiza capacitación y responde a todas las inquietudes en las capacitaciones programadas.

RECEPCION DE MERCANCIA (TELA) EN EL AREA DE SUMINISTROS

Cuando se realizó el cambio de área, para el área de producción y suministros, en esta apoyaba hacia la recepción de rollos de tela, en el momento en que el auxiliar de bodega se encontrara ocupado.

Para poder recibir la mercancía se realizaba bajo el soporte de las órdenes de compra entregadas por el área de diseño, se confrontaban ambos documentos, es decir la orden de compra y la factura si todo era correcto se procedía a descargar en el sótano, sitio en que se ubica la bodega textil.

Si algo era anormal entre dichos documentos se comentaba en el área de diseño, si referían que se podía recibir mercancía de igual manera se descargaba hacia la bodega, de no ser así se realizaba la devolución de la tela.

MANEJO DE INVENTARIOS EN EL AREA DE PRODUCCION Y SUMINISTROS

Los inventarios es la relación de lo que se cuenta en la bodega tanto en tela como en botones, marquillas, cremalleras, hebillas, cintas decorativas, cintas de siliconada entre otras, en días pasados se había realizado la modificación del área, razón por la cual no todas las unidades para confección se encontraban relacionadas en los sistemas.

En el área de suministros se realizó la actualización del inventario y en el inventario de telas este era alimentado día a cada con los ingresos de tela y lo que se sacaba de metraje para entregar a los satélites en donde el objetivo era cumplir con el nivel de producción que también.

MANEJO DE ORDENES DE COMPRA Y RELACION DE FACTURAS

Las órdenes de compra son entregadas por el área de diseño y las facturas por cada uno de los proveedores. Las órdenes de compra son guardadas en el fuelle, son organizadas por proveedor y por fecha de llegada y las facturas de igual manera se almacenan por proveedor y orden de llegada en A-Z.

Una vez ingresa la mercancía, se realiza el chequeo de la orden de compra con la factura, en donde ambos detalles deben coincidir, la factura se ingresa al inventario de telas rollo por rollo especificando el metraje que trae, adicional a ello se coloca el valor del rollo, color y metraje.

Una vez ingresadas en el sistema las facturas se organizan por fecha de manera ascendente sin importar el proveedor para ser entregadas al área de contabilidad.

VERIFICACION DE ORDENES DE PRODUCCION PARA LA SEMANA CORRESPONDIENTE A LA ENTREGA.

Según el cronograma del área de diseño para cada semana se cuenta con una producción, la cual se debe sacar en la misma semana para evitar atrasos en la entrega de pedidos, cuando se realiza la validación de dicho cronograma así mismo se organizan los pedidos y la búsqueda del satélite para realizar la confección de la prenda.

RELACION DE CADA UNA DE LAS TELAS Y SUMINISTROS QUE SE UTILIZAN EN UN PEDIDO.

ya cuando conocíamos la relación de pedidos que se deben entregar en la semana de producción y se tiene el satélite programado mi función estaba en sacar la relación de la cantidad de rollos del tipo de tela que se necesita y el color al igual que el metraje, no todos los rollos van a salir exactos por esa misma razón el auxiliar de bodega es el encargado de cortar las piezas para sacar el metraje que se pide en dicho documento, por esta misma razón es importante tener el inventario al día ya que lo que está en físico se debe tener en stand.

De igual manera se realiza el cálculo de los accesorios como botones, cintas cauchos, hebillas cinturones, marquillas, etiquetas entre otros es decir lo que se necesite para confeccionar una prenda esta función es realizada por Aura Trujillo auxiliar de suministros.

Ya cuando está listo se saca del stand general, colocándolo al stand de entrega hacia los satélites de igual manera se hace con la cantidad de insumos.

ENTREGA DE ROLLOS A SATELITES PARA CONFECCION DE PRENDAS

Ya almacenadas las telas en el stand correspondiente y llega el satélite para realizar la entrega, con la misma hoja con que alista el auxiliar de bodega es entregada a los satélites, mi función en esta actividad estaba en relacionar y chequear físicamente la orden con los rollos que se habían alistado, esta validación se hacía al tiempo con la persona del satélite firmando la hoja certificando que la entrega había sido efectiva.

SOLICITUD DE TRAZOS PARA LA CONFECCION DE PRENDAS

Cada prenda cuenta con un molde este se denomina trazo, la impresión del mismo se hace bajo el plotter en color blanco, algo parecido a un papel periódico, son rollos de 1.50 metros de ancho por cinco (5) o seis (6) metros de largo según lo grande que sea la pieza y la cantidad de prendas que salgan por tallas. Bajo este molde el satélite realiza el corte de las piezas y la unión de estas nos da la prenda.

ENTREGA DE MUESTRAS DE PRENDAS PARA CONFECCION POR LOS SATELITES ALTERNOS.

Una vez diseño realiza el bosquejo de la prenda, es entregada a producción para que así mismo se entregue al satélite de confección y sea validada por las auditoras para entregar la producción completa al satélite, si cumple con cada una de las especificaciones de confección.

RELACION DE DOCUMENTO PARA LA DEVOLUCION DE PEDIDOS.

Se maneja por medio de notas crédito internas mi función era diligenciar dicho formato en el que se coloca el nombre de la tela, color, metraje, precio, proveedor anexando la carta formal por parte del área de diseño en la que se sustenta el motivo del porque se devuelve la tela.

Cuando llega la empresa repartidora se realiza la entrega de dichos documentos y se chequea físicamente con el mensajero, estos rollos se almacenan en el stand de devoluciones, se confirma con el mensajero y este nos firma la entrega con la que se sustenta de que lo que se entrega es lo que se especifica en la carta de devoluciones.

MANEJO DE NOTAS CREDITO INTERNAS

Las notas crédito se justifican junto con las devoluciones de tela que se realizan, mi función era entregarlas al área de contabilidad para que se descuenten de lo que se ha cancelado por dichos pedidos, de esta manera se evita perdidas a la compañía por razones como pagos duplicados de pedidos.

ATENCION A SATELITES

Mi función en esta actividad era la de relacionar los pedidos de entrega y las dudas que los satélites tengan sobre las entregas de la tela como el nombre de la tela y el metraje que se utiliza.

Cada vez que ingresa un satélite nuevo a la empresa se realiza el diligenciamiento de la ficha técnica, se colocan las medidas de la mesa de corte para que así mismo el área de diseño pueda generar el trazo de las prendas. Uno de los contactos que se tiene con el satélite es en la entrega de las muestras para confección.

Por motivos de seguridad y confiabilidad de la compañía manejados bajo el reglamento interno de trabajo de XUSS S.A.S no se adjunta información y/o formatos que validen la relación de mi labor durante el desarrollo de mis pasantías en esta área.

RECOMENDACIONES

el fin de realizar una medición de la productividad y saber si las descripciones de cargo, evaluaciones de desempeño y manual de buenas prácticas funcionaron en cada una de las tiendas me base en la implementación de un formato que justifica y a su vez brinda información acerca de cómo se están comportando los indicadores de productividad y cumplimiento, esta idea se dio a conocer a la gerencia comercial y gestión humana de la empresa, son formatos cortos y conciso con ítems muy puntuales que hacen referencia al cumplimiento que cada tienda debe tener. (García, 2014)

MANEJO DE INDICADORES

XUSS[®]

“Una mujer dinámica e imparable es una mujer XUSS”

INDICADORES	CUMPLIMIENTO DE 0 - 100	OBSERVACIONES
SERVICIO AL CLIENTE		
MANEJO DE INVENTARIOS		
CONSIGNACION DE PRESUPUESTOS		
FALLAS DE EMPLEADOS		
AUSENTISMO LABORAL		

Para seguir justificando esta información y hacerla más veraz como segunda medida de medición se solicitó el informe grafico por parte de las gerentes de tienda, se escogió a estas personas ya que son las encargadas de diligenciar el formato anterior, al hacer referencia a indicadores se habla de cumplimiento de metas, cumplimiento de presupuesto mensual el cual está en un rango de \$4.000.000 a \$5.000.000 diarios, asistencia de los empleados, manejo de horarios, novedades de los empleadores que son los más importantes y justifican si dichos cuestionarios mejoran el compromiso por parte de los empleados.



INSTRUCTIVO LABORAL

BIENVENIDA

Gracias por ser parte de nuestra compañía, empresa 100% colombiana dedica al diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para la mujer ejecutiva moderna.

“Una mujer dinámica e imparable es una mujer XUSS”

DESCRIPCION DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Asesora Comercial.

JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda.

CARACTERISTICAS DEL CARGO

El objetivo principal de este cargo es centralizado al área de ventas, promoviendo confianza y credibilidad hacia el cliente, de esta manera cada una de las asesoras comerciales, estará en la capacidad de identificar las necesidades del comprador y así mismo ayudar a la solución de estas, presentando las mejores opciones que se ajusten a sus necesidades.

Se debe ser profesional, apoderarse de la situación, ya que con ello conseguiremos un cliente satisfecho, Por tal motivo se debe contar con una comunicación asertiva y una excelente fluidez verbal, que conozca y maneje cada uno de los procesos implementados en la tienda, así mismo los lineamientos de la compañía siendo usted la carta de presentación de nuestra organización y ese puente de comunicación por primera vez con el cliente.

PERFIL

1. Excelente presentación personal.
2. Ser bachiller.
3. Responsabilidad.
4. Buenos Modales.
5. Disponibilidad de tiempo.
6. Voluntad de aprendizaje.

7. Proactividad.
8. Trabajo en equipo.
9. Ser paciente.
10. Capacidad de adaptación y manejo bajo presión.

CONOCIMIENTOS

1. Manejo de inventarios.
2. Manejo de Office (Excel, Word).
3. Manejo servicio al cliente.

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Porte adecuado del uniforme, teniendo presente los lineamientos de presentación personal descritos por la compañía.
2. Llegar 30 minutos antes de la apertura de la tienda.
3. No ingresar sola a las tienda, siempre y cuando exista una autorización por parte de la gerencia comercial de la compañía.
4. Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
5. La documentación privada e importante de las tiendas se llevara con discreción y bajo custodia de la misma en el lugar correspondiente, estas deben ser guardados bajo llave. (facturas, facturas de ventas, bonos ETC).
6. No realizar llamadas a celular durante la jornada laboral, si lo necesita hacer, realice dicha acción en la bodega de la tienda.
7. No porte elementos personales en el uniforme, ya que existe un locker para tal fin.
8. No realizar entrega de dinero y/o documentos a personal que se haga pasar como empleado de nuestra compañía, a excepción del Sr Giovanni (Tesorería) ya que nadie más, cuenta con la autorización de realizar dicha labor.
9. Recuerde que no cuenta con la autorización de efectuar un pago por el cliente, es el quien realiza dicha acción.
10. No reciba dinero de ninguna persona.
11. Asistir a las reuniones estipuladas por la compañía, son de carácter obligatorio y uno de los deberes a los que debe dar cumplimiento.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Dar cumplimiento al presupuesto asignado diario y mensual.
2. Excelente servicio al cliente.
3. Asesoría clara que cumpla con las necesidades del cliente.

4. Crear confianza en el cliente.
5. Identificar cada una de las necesidades del cliente, con el objetivo de poder ayudar en el cumplimiento de la satisfacción de este.
6. Exaltar las características de la tienda, y las cualidades que sobresalen en el cliente al momento de probarse las prendas.
7. Terminar la venta de manera cordial, haga un excelente cierre acompañando al cliente hasta la puerta.
8. Llame al cliente pasados 15 días de la compra con el fin de hacer seguimiento de la prenda.
9. En cada una de las llamadas informe al cliente de las nuevas promociones y colecciones existentes en la tienda.
10. Mantener en perfectas condiciones de aseo, presentación y exhibición del producto y la tienda
11. Realizar conteos a diario.
12. Control en las prendas que ingresan al vestier con la ayuda del sensor.
13. Conocer acerca de sistecreditos, igualmente informar al cliente sobre esta modalidad de pago.
14. Dar cumplimiento al reglamento interno de la compañía.
15. Diligenciar a diario (noche) la carpeta de ventas de cada asesora.
16. Cumplir con las funciones asignadas por la gerente.
17. Verificar que todas las prendas cuenten con el pinn. Marquilla y/o sensor.
18. Surtir cada vez que se venda una prenda ya que no deben quedar espacios vacíos.
19. Promover un buen ambiente laboral.
20. Registrar en la bitácora la hora de ingreso y salida al igual que la hora de almuerzo.
21. Mantener la bodega limpia y organizada.

REQUISITOS PARA GRADUARSE EN XUSS

- A. Habilidad alta para vender
- B. Conocimiento profundo del producto
- C. Conocimiento total del proceso de la venta Xuss

INSTRUCTIVO LABORAL

BIENVENIDA

Gracias por ser parte de nuestra compañía, empresa 100% colombiana dedica al diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para la mujer ejecutiva moderna.

“Una mujer dinámica e imparable es una mujer XUSS”

DESCRIPCION DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Cajera
JEFE INMEDIATO: Gerente de tienda

CARACTERISTICAS DEL CARGO

El objetivo principal de este cargo es el proceso de facturación de compras por medio de los diferentes medios de pago, brindando calidad en la atención y prestación de nuestros servicios, con el fin de que el cliente se sienta a gusto con dicha atención y quiera seguir realizando sus compras en nuestras tiendas.

Por tal motivo la persona encargada de la caja debe contar con una comunicación asertiva y una excelente fluidez verbal, que conozca y maneje cada uno de los procesos que se le da a la caja así mismo los lineamientos de la compañía siendo usted la carta de presentación de nuestra organización.

PERFIL

1. Excelente presentación personal.
2. Ser bachiller.
3. Liderazgo
4. Servicio al cliente
5. Disponibilidad de tiempo
6. Proactividad
7. Capacidad de adaptación y manejo bajo presión
8. Agilidad y claridad en el manejo de caja y base de cambio

CONOCIMIENTOS

1. Manejo de traslados.

2. Manejo de pagos (Datafono, tarjeta crédito, tarjeta debito)
3. Manejo de bonos sodexo
4. Manejo de inventarios
5. Manejo de Office (Excel, Word)

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Porte adecuado del uniforme, teniendo presente los lineamientos de presentación personal descritos por la compañía.
2. Llegar 30 minutos antes de la apertura de la tienda.
3. No ingresar sola a las tienda, siempre y cuando exista una autorización por parte de la gerencia comercial de la compañía.
4. Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
5. Mantener en el cajón monedero un máximo de \$500.000
6. Durante la jornada laboral realizar la recolección respectiva del dinero depositándolo en las cajas fuertes, ubicación conocida por cajeras y gerentes de tienda, tenga presente que el cambio de claves debe ser periódico.
7. La última recolección de dinero se realiza en el cierre de la tienda, esta debe quedar registrada en el sistema y justificada con las firmas correspondientes a la entrega y a la recepción del mismo.
8. Guardar el dinero total de las ventas recolectado durante la jornada laboral, en las cajas de seguridad (sitio de ubicación conocido por cajeras y gerentes de tienda).
9. No realizar cambio de billetes de mayor denominación a personas extrañas y/o ingresen mostrando actitud de ansiedad.
10. La documentación privada e importante de las tiendas se llevara con discreción y bajo custodia de la misma en el lugar correspondiente, estas deben ser guardados bajo llave. (facturas, facturas de ventas, bonos ETC)
11. No dejar las llaves pegadas a la caja
12. No realizar llamadas a celular al lado de la caja. Si lo necesita hacer, realice dicha acción en la bodega, siempre y cuando en reemplazo suyo quede encargada la gerente de tienda.
13. No guardar dinero personal en las cajas registradoras, en caso de que este sea encontrado se realizara un arqueo de auditoria y como resultado final será considerado sobrantes de la venta.
14. No realizar entrega de dinero y/o documentos a personal que se haga pasar como empleado de nuestra compañía, a excepción del Sr Giovanni (Tesorería) ya que nadie más, cuenta con la autorización de realizar dicha labor.

15. Los pagos recibidos como parte de venta de prendas serán recibidos directamente en la caja, tenga presente que ninguna asesora tiene autorización de pagar por el cliente.
16. Al realizar las consignaciones, el valor máximo de registro será de \$ 2.000.000 no se debe trasladar al banco con una cantidad mayor a la estipulada, esta pone en riesgo su integridad física y los recursos de la empresa quedando como directa responsable de dicha pérdida.
17. La consignación de la venta del día anterior deberá efectuarse a las 09:00 AM, teniendo en cuenta el cambio de horario y que este, sea consignado con un asesor diferente evitando el paquete chileno.
18. Por su seguridad se autoriza el uso de chaquetas con el fin de que esta, tape el logo de la compañía que porta en su uniforme mientras realiza dichas consignaciones.
19. El dinero deberá ser entregado mano a mano y ser contado personalmente por quien entrega y recibe para efectuar dicha consignación, esto se realizara en la bodega de la tienda.
20. Verificar que el valor de la consignación sea el mismo valor que tiene en su mano.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Facturación de las compras realizadas por los clientes y empaque de las mismas.
2. Liderar el equipo de ventas.
3. Cuadre de la caja.
4. Reemplazar a la gerente en el momento que ella lo requiera.
5. Organización de soportes (facturas, datafono bonos bauchers entre otros).
6. Apoyar la venta en el momento que no se encuentren asesoras disponibles, recuerde que no debe dejar las llaves pegadas a la caja.
7. Envío oportuno del reembolso y legalización de la caja menor el día 28 de cada mes.
8. Revisar y dar respuesta a correos electrónicos, Telegram de manera oportuna, informe de las novedades detectadas a su jefe inmediato Gerente de tienda y/o a la gerencia comercial de la compañía , recuerde que todo debe ser reportado
9. Realizar las consignaciones en el momento justo.
10. Comunicarle al cliente acerca de los descuentos y/o promociones y nuestro sistema de crédito sistecreditos habilitados en el momento del pago por parte de él.

- 11.** Informar al área comercial de la compañía quejas y/o sugerencias por parte de los clientes.
- 12.** No realizar facturación de prendas que no se encuentren en físico en la tienda.
- 13.** Realizar conteo de la mercancía en conjunto con el equipo de trabajo.
- 14.** Apoyar al cliente en su compra.
- 15.** Garantizar el cumplimiento al presupuesto de ventas estipulado.
- 16.** Verificar que se cumplan con las actividades internas de la tienda (aseo, organización de tienda, lavandería e imperfectos, etiquetas, pines, revisión de precios entre otros).
- 17.** Diligenciar correctamente los formatos de registro de ventas que presenta la tienda, cuando la gerente de tienda no se encuentre.

INSTRUCTIVO LABORAL

BIENVENIDA

Gracias por ser parte de nuestra compañía, empresa 100% colombiana dedica al diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para la mujer ejecutiva moderna.

“Una mujer dinámica e imparable es una mujer XUSS”

DESCRIPCION DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Gerente de tienda
JEFE INMEDIATO: Gerente de zona

CARACTERISTICAS DEL CARGO

El objetivo principal de este cargo es fundamentado a la administración y el liderazgo en cada una de las tiendas pertenecientes a nuestra compañía, velando por el cumplimiento y el desarrollo de las metas trazadas en cada uno de los puntos de venta, de igual manera se promueve el trabajo en equipo y el completo funcionamiento de cada una de las actividades administrativas que se llevan dentro del almacén.

Conocimientos claros en el manejo de ventas y el proceso de facturación, sistemas de crédito, medios de pago , brindando calidad en la atención y prestación de nuestros servicios, con el fin de que el cliente se sienta a gusto con dicha atención y quiera seguir realizando sus compras en nuestras tiendas.

Por tal motivo la persona encargada de dicho cargo debe contar con una comunicación asertiva y una excelente fluidez verbal, que conozca y maneje cada uno de los procesos que se presentan en las tiendas así mismo los lineamientos de la compañía siendo usted la carta de presentación de nuestra organización.

PERFIL

1. Excelente presentación personal.
2. Ser bachiller.
3. Liderazgo.
4. Responsabilidad.
5. Compromiso.

6. Buenos modales.
7. Experiencia en el área de ventas.
8. Ambición profesional.
9. Servicio al cliente.
10. Disponibilidad de tiempo.
11. Proactividad.
12. Trabajo en equipo.
13. Capacidad de adaptación y manejo bajo presión.
14. Agilidad y claridad en el manejo de caja, caja menor y base de cambio.

CONOCIMIENTOS

1. Manejo de personal.
2. Manejo en el área de ventas.
3. Manejo de pagos (Datafono, tarjeta crédito, tarjeta debito).
4. Manejo de bonos sodexo.
5. Manejo de traslados.
6. Manejo de inventarios.
7. Manejo de Office (Excel, Word).

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Porte adecuado del uniforme, teniendo presente los lineamientos de presentación personal descritos por la compañía.
2. Llegar 30 minutos antes de la apertura de la tienda.
3. No ingresar sola a las tienda, siempre y cuando exista previa autorización por parte de la gerencia comercial de la compañía.
4. Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
5. Mantener en el cajón monedero un máximo de \$500.000.
6. Durante la jornada laboral realizar la recolección respectiva del dinero depositándolo en las cajas fuertes, ubicación conocida por cajeras y gerentes de tienda, tenga presente que el cambio de claves debe ser periódico.
7. La última recolección de dinero se realiza en el cierre de la tienda, esta debe quedar registrada en el sistema y justificada con las firmas correspondientes a la entrega y a la recepción del mismo.
8. No realizar cambio de billetes de mayor denominación a personas extrañas y/o ingresen mostrando actitud de ansiedad.
9. La documentación privada e importante de las tiendas se llevara con discreción y bajo custodia de la misma en el lugar correspondiente, estas deben ser guardados bajo llave. (facturas, facturas de ventas, bonos ETC)
10. No dejar las llaves pegadas a la caja


11. No realizar llamadas a celular en la tienda. Si lo necesita hacer, realice dicha acción en la bodega.
12. No guardar dinero personal en las cajas registradoras, en caso de que este sea encontrado se realizara un arqueo de auditoria y como resultado final será considerado sobrantes de la venta.
13. No realizar entrega de dinero y/o documentos a personal que se haga pasar como empleado de nuestra compañía, a excepción del Sr Giovanni (Tesorería) ya que nadie más, cuenta con la autorización de realizar dicha labor.
14. Las pagos recibidos como parte de venta de prendas serán recibidos directamente en la caja, tenga presente que ninguna asesora tiene autorización de pagar por el cliente.
15. Al realizar las consignaciones, el valor máximo de registro será de \$ 2.000.000 no se debe trasladar al banco con una cantidad mayor a la estipulada, esta pone en riesgo su integridad física y los recursos de la empresa quedando como directa responsable de dicha perdida.
16. La consignación de la venta del día anterior deberá efectuarse a las 09:00 AM, teniendo en cuenta el cambio de horario y que este, sea consignado con un asesor diferente evitando el paquete chileno.
17. El dinero deberá ser entregado mano a mano y ser contado personalmente por quien entrega y recibe para efectuar dicha consignación, esto se realizara en la bodega de la tienda.
18. Verificar que el valor de la consignación sea el mismo valor que tiene en su mano.
19. Asistir a las reuniones estipuladas por la compañía, son de carácter obligatorio y uno de los deberes a los que debe dar cumplimiento.
20. No asistir a eventos sociales en compañía de su personal a cargo.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Cumplimiento en el presupuesto de ventas asignado a su almacén.
2. Liderar el equipo de ventas.
3. Proteger el espíritu de desempeño de todo su personal por medio de la motivación y por ninguna razón desmotivarlos.
4. Exigir que todo su equipo de ventas tenga una excelente presentación personal
5. (Cabello, uñas, aliento fresco, maquillaje, porte adecuado del uniforme, puntualidad).
6. Aumentar la productividad de las asesoras, revisando diariamente la carpeta de ventas, para tomar acciones de mejoramiento y/o seguimientos.

7. Evaluar y corregir diariamente al personal frente a los cinco pasos de la venta, ya que de esta manera mejoraremos la asesoría en los clientes.
8. Instruir a las asesoras con el conocimiento del producto nuevo que llega a las tiendas.
9. Notificar cada una de las ausencias laborales que se presentan en la tienda estas, deben ser justificadas presentando su respectivo soporte y no se podrán cruzar con días compensatorios pendientes a modos de que sea de mutuo acuerdo, de no ser así, se tomaran las medidas disciplinarias correspondientes.
10. Atender personalmente los reclamos y/o sugerencias por parte de los clientes y dar pronta solución a ellos, de igual manera notifique al área comercial de la compañía.
11. Verificar que cada uno de los estantes sean surtidos, una vez se efectuó la venta.
12. Todas las prendas que ingresen o salgan del almacén deben ser verificadas físicamente, punteadas con el traslado, verificando que coincidan con el sistema.
13. Revisar que el diligenciamiento de las carpetas de traslados sea el correcto, estén actualizadas y en su respectivo orden (consecutivo).
14. Asegurar que en cada uno de los reemplazos de la caja se realice el arqueado.
15. Verificar la limpieza y el orden de la bodega,
16. Compruebe que cada una de las prendas tengan el cubre vestidos y las líneas deben estar organizadas en forma consecutiva.
17. Realizar conteo de mercancía a diario en compañía de su equipo de trabajo.
18. Garantizar la veracidad y el buen manejo de los inventarios, de igual manera la presentación de cada una de las prendas.
19. Delegar funciones a cada una de las personas a cargo verificando el cumplimiento de dichas tareas (aseo, organización de tienda, lavandería e imperfectos, etiquetas, pines, revisión de precios entre otros).
20. Dar adecuado manejo al material P.O.P y una vez retirado de la tienda, este debe ser enviado a la bodega.
21. Cumplir con la exhibición interna y externa del almacén definida por las personas de visual.
22. Solicitar el mantenimiento y/o la requisición de los elementos necesarios en el almacén cada semana o cuando estos sean necesarios previa justificación.
23. Revisar y dar respuesta a correos electrónicos, Telegram de manera oportuna, informe de las novedades detectadas a su jefe inmediato y/o a la gerencia comercial de la compañía, recuerde que todo debe ser reportado.

- 24.** Recibir a los clientes al ingreso de la tienda, indagando sus necesidades e inmediatamente entregarlo a una asesora, al final cerciórese de que se cumplió la necesidad del cliente.
- 25.** Dar cumplimiento a que todas las prendas deben ser pinnadas en el punto de venta y no en el punto de pago.
- 26.** Comunicarle al cliente acerca de los descuentos y/o promociones y nuestro sistema de crédito sistecreditos habilitados en el momento del pago por parte de él.
- 27.** Facturación de las compras realizadas por los clientes y empaque de las mismas.
- 28.** Organización de soportes (facturas, datafono bonos bauchers entre otros).
- 29.** Recuerde que siempre debe apoyar el cierre de la venta.
- 30.** Tenga presente que el apoyo en el cierre de ventas debe ser constante.
- 31.** Apoyar la venta en el momento que no se encuentren asesoras y cajera disponibles.

EVALUACION DE DESEMPEÑO GERENTES DE TIENDA <i>“Una mujer dinámica e imparable es una mujer XUSS”</i>	
Gestión Humana / Gerencia Comercial	Versión: 01

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	
NOMBRE DEL EMPLEADO	CC
FECHA DE INGRESO	PERIODO A EVALUAR

CRITERIOS	CALIFICACION	
	CUMPLE	NO CUMPLE
Presentación personal		
Aseo e imagen acorde a los lineamientos de la compañía, reflejando armonía en su presencia física.		
Relaciones Interpersonales		
Establece buena imagen ante los demás.		
Sobresale por el trato respetuoso, cordial y atento con superiores, compañeros y personal a cargo.		
Es desatento en situaciones bajo presión, perdiendo la calma.		
Aspectos Laborales		
Abordaje y bienvenida al cliente.		
Da cumplimiento al horario establecido en su jornada laboral de igual manera a la apertura y cierre del almacén.		
Cumple con el reglamento interno de la compañía.		
Cuenta con los conocimientos claros acerca de las funciones que debe desempeñar.		
Atiende de forma autónoma cada una de las necesidades del cliente dando pronta solución a cada una de estas.		
Desarrolla su trabajo de manera objetiva con sentido de pertenencia y compromiso.		
Promueve el trabajo en equipo.		
Reconoce el trabajo de los demás, al igual que sus aportes.		
Se muestra imparcial frente al trato de su personal a cargo.		

Realiza capacitaciones y/o reuniones con su personal a cargo indagando falencias y dando solución a estas.	
--	--

Forma equipos eficientes enfocados al cumplimiento de metas.		
Cumple con el presupuesto de ventas y metas establecidas del mes.		
Manejo adecuado de traslados e inventarios		
Maneja de forma responsable consignaciones		
Da adecuado manejo al material de P.O.P y las propuestas dadas por el personal de visual.		
Demuestra que tiene el control de la tienda, frente a los demás.		
Apoya las ventas en el momento que estas las requieran.		
Cuenta con iniciativa propia en el desarrollo de ideas que ayuden en las ventas.		
Conoce y maneja de manera adecuada el programa de sistecreditos		
Envía los diferentes reportes e informes, todos dentro de las fechas establecidas.		
Planeación y Organización		
Cuenta con disponibilidad de tiempo.		
Cumplimiento en el presupuesto asignado a su almacén.		
Liderazgo frente a su personal a cargo.		
Realiza la cronología de las actividades a desarrollar en la tienda.		
Incentiva a su personal a cargo en el cumplimiento de presupuesto y deberes.		

1. Observaciones Generales

2. Aspectos a resaltar

3. Aspectos a mejorar

FIRMA DEL EVALUADO

FIRMA DEL EVALUADOR

SISTECREDITOS

Para la descripción de este proceso en el mes de octubre se contó con la observación del manejo que se le estaba dando, ya con el apoyo del área de auditoria y personal de las tiendas, las cuales sustentaron sus inquietudes, es de esta forma que se procede a realizar el detalle del proceso, para que cada una de las personas tenga la incertidumbre pero que además cuente, con las herramienta de sustentar de manera clara, cada una de las pregunta generadas por el cliente.

El objetivo más importante con el que cuenta esta modalidad de pago sustenta con el fin de promover las ventas asegurando en un 100% el cumplimiento de la meta trazada por la adquisición de los productos

1. Al ingresar a la compañía un asesor de sistecreditos será el encargado de brindarle capacitación acerca del manejo de la plataforma.
2. En el computador de cada tienda se encuentra instalado el aplicativo de sistecreditos (Credinet Versión 2.0)
3. En el momento que el cliente efectuó su compra, informe acerca de nuestro sistema de crédito.
4. Informe al cliente que uno de los campos solicitados en el formulario son dos referencias familiares y una referencia personal con el fin de agilizar el trámite en el momento del diligenciamiento del formulario.
5. Una vez tenga el aval del cliente, ingrese al aplicativo con el usuario y clave previamente asignados para usted.
6. Introduzca el número de documento del cliente, seleccionando “creación de cliente nuevo”
7. Diligencie la validación inicial en donde los campos requeridos son información personal del cliente, recuerde que los marcados con asterisco son de diligenciamiento obligatorio para poder continuar al siguiente paso.
8. Seleccione la opción continuar – autorización - vista previa
9. La vista previa que se muestra es el correspondiente a la autorización “consulta del cliente en las centrales de riesgo”
10. Imprima la autorización y realice entrega al cliente para que el la firme junto con su número de identificación personal, recuerde que la firma representa la autorización de consulta. **NO CONTINUE EL PROCESO SI ESTE DOCUMENTO NO SE ENCUESTRA FIRMADO**
11. Una vez entregado el documento por parte de cliente verifique que tenga firma y numero de cedula de la persona.

12. Continúe con el diligenciamiento como datos básicos, referencias laborales, referencia familiar, recuerde que los marcados con asterisco son de diligenciamiento obligatorio para poder continuar al siguiente paso.
13. Solicítele al cliente de manera cortés el documento personal e infórmele que tomara foto a cada una de las caras del documento, con el fin de realizar la validación de datos.
14. verifique que todos los campos marcados con asteriscos estén diligenciados y envíe el formulario, con este se conseguirá el aprovechamiento al tiempo agilizando la contestación del crédito.
15. Recuerde que una vez enviado el formulario este automáticamente entra en estudio por tal razón, ningún dato introducido podrá ser modificado.
16. si es necesario alguna aclaración de los datos, utilice el chat interno con sistecreditos
17. infórmele al cliente que el estudio del crédito y su respuesta se demorara 15 minutos obteniendo una contestación de manera inmediata durante este tiempo.
18. Una de las respuestas del crédito será la negación y su respectivo soporte, si este es aprobado, se le comunicara al cliente el monto aprobado.
19. Proceda a diligenciar el número de la factura y cantidad de cuotas que el cliente desea de igual manera su modalidad de pago (quincenal, mensual).
20. El sistema arroja las fechas de pago, informe al cliente cada una de las opciones hasta que el encuentre la que más se ajusta a sus necesidades.
21. Imprima el pagare y entregue al cliente original y copia este debe estar firmado con el nombre completo dela persona, tenga en cuenta que este debe ser claro, número de cedula y huella de la persona.
22. Una vez el cliente devuelva dichos documentos verifique que se encuentren firmados con nombre completo, tenga presente que este sea claro, número de cedula y huella de la persona, entregando la copia al cliente.
23. El pagare original y el original de la autorización de consulta del cliente en las centrales de riesgo y la copia de la factura de compra, deberán ser anexos de forma consecutiva en su respectivo lugar, recuerde que estos deben ser enviados al área de auditoria ubicada en las oficinas de Xuss S.A.S en los informes de cuadro de caja, no olvide que todo documento entregado debe ser planillado con la firma de la persona que entrega y recibe.

AFILIACION A SISTECREDITO DEL CLIENTE PREVIO DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIO POR MEDIO DE LA PÁGINA DE LA COMPAÑÍA

En ocasiones podrá ingresar a nuestras tiendas clientes refiriendo que ellos hicieron una previa inscripción para la solicitud del crédito por medio de la página <http://xuss.co/>

1. Ingrese a la página, realizando la búsqueda del cliente en la columna “pre aprobados”

2. Una vez encontrado el estudio de crédito en la dicha, Imprima la autorización de consulta del cliente en las centrales de crédito, entréguela y explique que esta debe ser firmada con el número de identificación de la persona para poder continuar con el proceso.
3. Una vez realizado el paso anterior, solicite de manera cortes el documento de identificación de la persona, explicándole que realizara la toma de fotos por cada una de las caras del documento para continuar con el estudio del crédito.
4. Comunique el cliente que dicha respuesta se demorara entre 15 minutos aproximadamente
5. Si necesita alguna aclaración de los datos haga uso del chat interno con sistecreditos
6. Una de las respuestas del crédito será la negación y su respectivo soporte, si este es aprobado, se le comunicara al cliente el monto aprobado.
7. Proceda a diligenciar el número de la factura y cantidad de cuotas que el cliente desea de igual manera su modalidad de pago (quincenal, mensual)
8. El sistema arroja las fechas de pago, informe al cliente cada una de las opciones hasta que el encuentre la que más se ajusta a sus necesidades
9. Imprima el pagare y entregue al cliente original y copia este debe estar firmado con número de cedula y huella.
10. Una vez el cliente devuelva dichos documentos verifique que se encuentren firmados con número de cedula y huella, entregue la copia al cliente.
11. El pagare original y el original de la autorización de consulta del cliente en las centrales de riesgo y copia de la factura de compra, deberán ser archivados de forma consecutiva en su respectivo lugar, recuerde que estos deben ser enviados a las oficinas de Xuss S.A.S al día siguiente en el camión, no olvide que todo documento entregado debe ser planillado con la firma de la persona que entrega y recibe.

PAGO DE CUOTAS DEL CREDITO O ABONOS

Tenga presente que el pago de las cuotas de crédito aprobados en la tienda de Unicentro se realizan únicamente allí, los demás créditos pueden ser pagados en las diferentes tiendas de nuestra compañía.

El pago de las cuotas de crédito puede ser efectuado por terceros.

1. Solicite el número de identificación de la persona que tiene el crédito vigente.
2. Realice la búsqueda de la persona en la base de datos de sistecreditos.
3. Diligencie las preguntas de seguridad.
4. Seleccione la cuota e informe el valor a cancelar
5. Este atento a cualquier modificación, es decir el pago de varias o todas las cuotas
6. Informe al cliente según su elección de cuotas el monto exacto a pagar

7. Repita de manera clara y fuerte confirmando que el valor sea el mismo que el cliente está en condiciones de pagar, asegúrese de que reciba la aprobación por parte de él.
8. En la parte inferior de la pantalla encontrara el valor total de las cuotas anteriormente seleccionadas y una casilla llamada "calcular" en ella diligencia el monto de dinero entregado por el cliente (esto ayuda a evitar errores al entregar el cambio)
9. Genere el recibo siempre y cuando tenga el dinero en la mano, una vez seleccionada la opción de imprimir no se podrá modificar dicho valor.
10. Al imprimir el recibo entregue original al cliente y la copia archívela en su lugar correspondiente "Cuadre de Caja.
11. Sacar reporte de cierre del programa de SISTECREDITOS, En el momento de realizar algún movimiento en el día.
12. No olvide que los reportes citados en el punto anterior, deben ser adjuntos al informe de caja diario.

PAGO DE COMPRAS POR MEDIO DE CREDITO

En el momento en que el cliente se acerca a la caja y refiere que una parte de su pago será por medio del sistema de crédito proceda a:

1. Especifique en la plataforma de ori3n generar factura la modalidad total de pago
2. Busque la persona en la base de datos de sistecreditos por medio de su número de identificación personal.
3. Seleccione a la persona e informe del monto disponible para efectuar dicho pago
4. Diligencia el número de la factura generado en ori3n y el monto en disponible.
5. Especifique e informe al cliente la cantidad de cuotas y su modo de cancelación (quincenal , mensual)
6. Una vez tenga la aprobación, reciba el dinero y calcule el cambio , esto ayudará a mejorar la confusi3n de dinero en el momento de entregar el cambio
7. Imprima el recibo y entregue al cliente para que éste sea firmado con número de identificación huella, verifique que cumpla las condiciones y entregue copia al cliente
8. Adjunte el pagare en su respectivo lugar tenga en cuenta que este debe estar de manera consecutiva y recuerde que debe ser enviado al área de auditoria ubicado en las oficinas de Xuss S.A.S. en el informe de cuadro de caja diario
9. En el momento de hacer entrega del paquete de pagos al camión planilla y firme la entrega y recibido del mismo.

BUENAS PRÁCTICAS

BIENVENIDA

Gracias por ser parte de nuestra compañía, empresa 100% colombiana dedica al diseño, confección y comercialización de prendas de vestir para la mujer ejecutiva moderna.

“Una mujer dinámica e imparable es una mujer XUSS”

El cumplimiento de las buenas prácticas será uno de los tantos peldaños para llegar al éxito, razón por la cual queremos dar cumplimiento a ello, en donde nuestro objetivo principal es dar a conocer la importancia de estas, para ejecutar dicha acción debemos contar con el sentido de pertenencia en cada uno de nosotros, adquiriendo el conocimiento de cómo realizar un proceso en un tiempo mínimo, evitando un incidente.

Nuestra credibilidad y confianza crecerá, el ambiente laboral será más ameno y lo más importante tendremos clientes satisfechos.

Por estas y muchas más razones debemos cumplir con:

1. Respetar los horarios establecidos de apertura y cierre en las tiendas.
2. Cumplir con el reglamento interno de la compañía.
3. Mantener buenas relaciones interpersonales.
4. Al momento de efectuar una venta, surtir al instante ya que no debe quedar dicho espacio vacío.
5. Aportar ideas que ayuden a las mejoras de la tienda e incentiven las ventas.
6. Mantener el orden y la limpieza en el lugar de trabajo.
7. Las zonas de paso deben estar libres de obstáculos.
8. Señalización clara de los lugares en los cuales están ubicados los extintores.
9. Realizar aseo diario de la tienda al finalizar la jornada laboral, con esto conseguiremos una tienda organizada dando un buen inicio a las ventas del día siguiente.
10. En el momento de efectuar la apertura de la tienda, no deben ingresar solas, la única excepción será con previa autorización por parte del área comercial de la compañía
11. Se debe notificar la hora de apertura de la tienda al área comercial por medio del Telegram
12. La hora de entrada al segundo turno, se realizara notificando su llegada por el Telegram y bitácora que se encuentra en cada una de las tiendas.
13. Reporte la hora de inicio de su almuerzo al igual que la hora de finalización del mismo, en la bitácora que se encuentra en cada una de las tiendas
14. Recordar las fechas estipuladas para las reuniones programadas por parte de la compañía, ya que en ellas trataremos temas puntuales, con el fin de mejorar la

- eficiencia de nuestra organización, recuerde que estas son de carácter obligatorio y uno de los deberes a los que debe dar cumplimiento.
15. Seguimiento hacia las asesoras en el cumplir diario de ventas programadas como objetivos por parte de ellas.
 16. Control a los llamados de atención con copia a la hoja de vida, para realizar dicha retroalimentación y/o seguimiento en el caso de que esta no se cumpla hasta lograr su objetivo.
 17. Recuerde que todas las prendas deben estar pinnadas, la razón de ello es que ninguna prenda puede estar en el almacén sin su respectiva marcación.
 18. Estar pendiente del cliente que no efectúa su compra indague y llegue al porqué de esta decisión.
 19. Las gerentes de tienda realizaran reunión con su personal en el momento conveniente, esta no debe afectar su horario de trabajo, el objetivo de dicha reunión será la mención de falencias e inconformidades durante el periodo laboral.
 20. Los días lunes se notificara la necesidad de mantenimiento en la tienda.
 21. Antes de iniciar la jornada laboral trace las metas para el día y evalúe en que se está fallando, para poderlas cumplir y cada día ir en ascenso.
 22. Si se presenta alguna novedad en la tienda notifíquelo lo más pronto al área comercial y al área de gestión humana de la compañía.
 23. Los días quince (15) y treinta (30) de cada mes se debe enviar el informe general hasta la fecha de las novedades generales presentadas durante estos días al área de gestión humana correo asistentegestionhumana@xuss.co
 24. Enviar las notificaciones de descanso de cada uno de los integrantes de las tiendas, dado el caso que los días quince (15) y treinta (30) si estos llegan a estar entre fines de semana, recuerde que las gerentes de tienda deben cumplir con su jornada laboral
 25. No se deben vender prendas que no se encuentren en físico dentro de la tienda
 26. Mantener actualizado el inventario así se contara con mercancía al día y no existirán problemas en el momento del cierre diario
 27. Los cierres de sistema se realizaran a diario, de esta manera no se retrasa el funcionamiento de otras áreas al igual que las liquidaciones de comisiones.
 28. Tenga presente que el no enviar comisiones al día genera retraso y en mención de mejora se tendrá aplazamiento de las misma por quince días (si dicha fecha se encuentra en el fin de semana se reanudara hasta día hábil).
 29. Realizar evaluaciones periódicas del personal de la tienda de esta manera se mejorara la eficacia en cada una de ellas.
 30. Cada una de las tiendas contara con dos juegos de llaves, de no ser así notifique lo más pronto posible vía correo electrónico al área de compras y área comercial de la compañía.
 31. La caja no debe tener las llaves pegadas.
 32. Cada locker estará cerrado con candado no se debe dejar la llave pegada.
 33. No use el celular durante la jornada laboral, recuerde que esto genera distracción en el momento de efectuar una venta, al mismo tiempo da mala imagen hacia el cliente mostrando que no existen interés alguno de promover las ventas.
 34. Mantenga argumentos claros en la venta esto ayudara a una compra exitosa
 35. Sea amable con el cliente, invítelo a que se pruebe la prenda sin compromiso alguno, al tiempo usted elogiara su belleza y resaltara sus cualidades.

36. Tenga presente que el descuento programado del 30%, el cual aplica para los empleados de Xuss S.A.S es activo en el área de Gestión humana.
37. Sera responsabilidad de la gerente de tienda efectuar el descuento del 30% programado hacia los empleados de Xuss S.A.S, ya que este descuento se da a personal activo de la compañía siendo este personal e intransferible.
38. Enviar todos los lunes el informe de producto al área de producto.
39. Recuerde y tenga presente que está prohibido la salida a eventos sociales en compañía de su personal a cargo.
40. Toda ausencia laboral debe ser justificada y reportada al área comercial y gestión humana de la compañía, de incumplir se tomaran los correctivos correspondientes
41. Es importante dar el uso adecuado al Chat de “Selfie Fashion” que tiene como fin conocer el producto y tener así argumentos claros de venta. Recuerden que es obligatorio que el cliente se mida las prendas ya que la magia de Xuss sucede cuando te las pones. Adicionalmente en este mismo chat debemos reportar el control de calidad que percibamos de las prendas. (Horas establecidas: Antes de la apertura y quince minutos antes de iniciar la labor del segundo turno). De cada foto que envíen, deben enviar sus comentarios.
42. Determinar un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
43. No realice bromas ni juegos durante su jornada de trabajo
44. Mantener la puerta de la bodega cerrada.
45. Al terminar la jornada laboral verifique el cierre de cada uno de los grifos de la tienda.
46. No brinde información a personas desconocidas acerca de la compañía.
47. El uso de teléfono será exclusividad para trámites comerciales.
48. La solicitud de permisos debe ser notificado previamente.
49. Uso adecuado de material P.O.P.
50. No obstruya la visibilidad de las cámaras de seguridad.

DESCRIPCION DE CARGO

Nombre del cargo: Recepción

Determinación principal del cargo.

El objetivo principal de este puesto es brindar calidad en la atención de nuestros clientes haciendo que se sienta a gusto con la información brindada, es por este fin que la persona encargada de la recepción debe ser amable, proactiva que domine y se base en sus funciones y de la misma manera conozca los principales lineamientos de la compañía siendo usted la carta de presentación de nuestra organización.

Principales responsabilidades del puesto de trabajo.

1. La persona encargada debe contar con excelente presentación personal.
2. Ser amable al saludar y al despedirse.
3. Mantener el respeto hacia los demás.
4. Tener actitud positiva en el desarrollo de su función.
5. No hacer uso del computador para fines personales (correo electrónico, páginas no autorizadas por la compañía, redes sociales).

Funciones del cargo

1. Contar con sus elementos de trabajo de manera organizada (documentos, minuta, control de ingreso y salida de personal).
2. Manejo de la puerta.
3. Manejo de conmutador (Recepción y transferencia de llamadas).
4. Manejo de correspondencia interna y externa (registro en su respectivo libro).
5. Control de visitas.
6. Control en la asistencia de personal.
7. Control de llegadas tarde.
8. Control de permisos.
9. Radicación de correspondencia y colocación de sello.
10. Diligenciamientos respectivos de formatos para cada proceso.

Llamadas de cliente externo.

1. Saludar citando el nombre de la compañía y de la persona que contesta.
2. Prestar atención al motivo de la llamada siempre esperando que este termine de hablar, para que usted pueda continuar.

3. Vocalice y maneje un tono de voz adecuado (no fuerte, no suave).
4. Verifique que la información brindada sea clara y la persona del otro lado quede satisfecha y haya resuelto sus dudas.
5. Si la llamada va a ser transferida informe a la persona que está detrás de la bocina del procedimiento a seguir y que este puede tardar unos minutos.
6. A la extensión a la cual se transfiere la llamada informe de manera clara el motivo de la llamada y siga las instrucciones que le indican.
7. Despídase de manera cortés agradeciendo por haber tenido en cuenta a nuestra compañía.

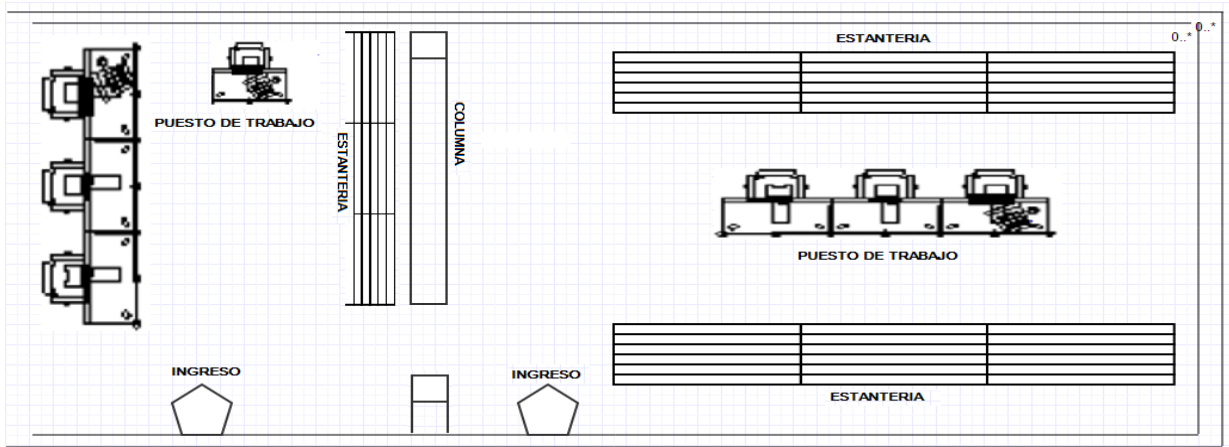
Llamadas de cliente interno.

1. Saludar citando el nombre su puesto de trabajo y de la persona que contesta.
2. Prestar atención al motivo de la llamada siempre esperando que este termine de hablar, para que usted pueda continuar.
3. Verifique que la información brindada sea clara y la persona del otro lado quede satisfecha y haya resuelto sus dudas.
4. Despídase de manera cortés.

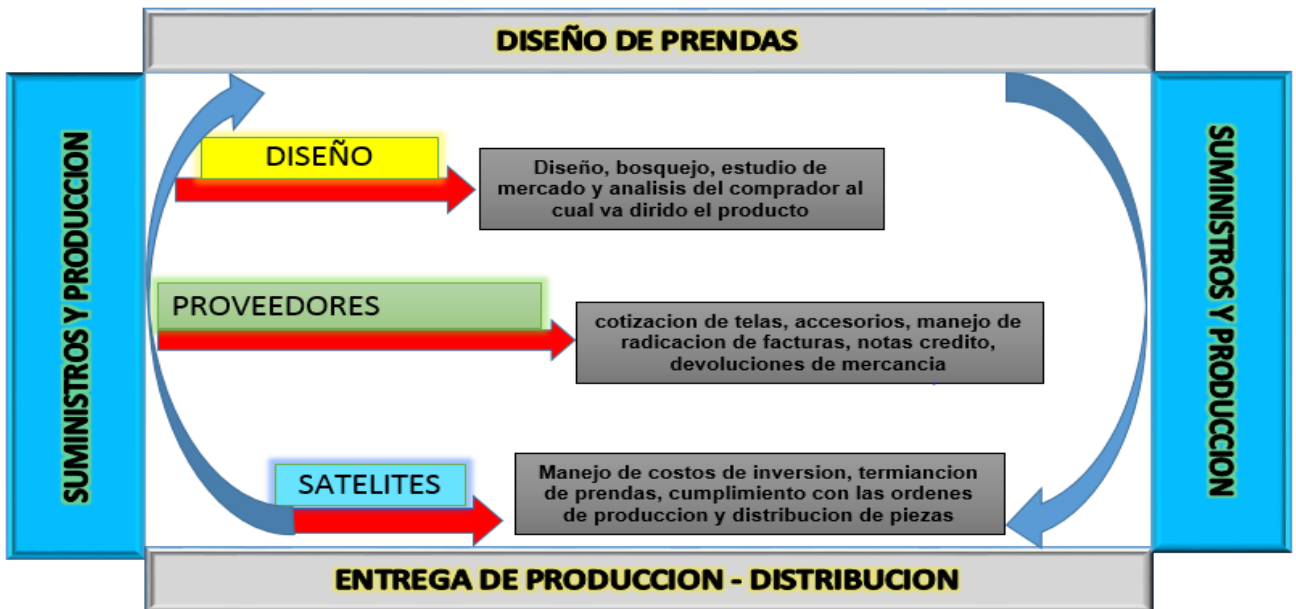
Transferencia de llamadas

1. informe a la persona que está detrás de la bocina del procedimiento a seguir y que este puede tardar unos minutos.
2. Oprima la tecla correspondiente.
3. Digite la extensión solicita.
4. Informe de manera clara quien llama y el motivo de este.
5. Siga las indicaciones que la persona de la extensión le da.
6. Deje la llamada en espera en la extensión deseada, de lo contrario informe el motivo por el cual no se puede recibir y despídase de manera cortés.

ESQUEMA PLANTA FISICA AREA DE SUMINISTROS



MAPA DE PROCESOS PARA EL AREA DE SUMINISTROS



FLUJOGRAMA EN EL AREA DE SUMINISTROS / PRODUCCION

