



DETA Consultores

DESARROLLADORA DE TALENTOS

JOYERÍA TORRES

CLIENTE

PERFIL DE PUESTO

Asesor de Ventas

Joyería Torres

Atender y asesorar al cliente en piso y por canales digitales para cerrar la venta, capturar sin errores cada pedido y reparación, turnar el cobro a Caja tras cada cierre sin manejar efectivo, y mantener el mostrador ordenado conforme al estándar de la empresa.

SUCURSALES

PERFIL ESTÁNDAR

CONFIDENCIAL

V2 · SEPTIEMBRE 2026

01 · OBJETIVO DEL PUESTO

PROPÓSITO CENTRAL

Atender y asesorar al cliente en piso y por canales digitales para cerrar la venta, capturar sin errores cada pedido y reparación, turnar el cobro a Caja tras cada cierre sin manejar efectivo, y mantener el mostrador ordenado conforme al estándar de la empresa.

02 · ÁREAS DE EFECTIVIDAD (TABLA ESTRATÉGICA)

ÁREA	PESO	KPIS	ENTREGABLES
Asesoría y cierre de venta en piso	38%	- Cumplimiento mensual de la meta de venta individual mayor o igual a 95% - Venta promedio mensual igual o superior a la meta vigente de la sucursal, revisada cada corte quincenal 100% de las ventas cerradas documentadas en su nota el mismo día	- Meta de venta individual cumplida cada mes con cada venta documentada en su nota - Bitácora diaria de atenciones y resultados de cierre entregada a Gerencia de Sucursal - Nota de venta elaborada en el 100% de las ventas cerradas y turnada a Caja
Seguimiento digital y venta en línea	22%	- Al menos 8 seguimientos a prospectos digitales por día laborado - Respuesta a mensajes de WhatsApp, Facebook, Instagram y TikTok en menos de 2 horas en horario de tienda - Al menos 4 apartados o pedidos generados por canal digital al mes	- Bitácora de seguimientos digitales con el estatus de cada prospecto - Cotizaciones, fotos y disponibilidad de piezas enviadas al cliente por el canal digital - Venta en línea cerrada con el pago remoto confirmado por Caja antes de enviar o apartar la pieza
Exactitud del pedido y cierre de captura	18%	0 pedidos o apartados corregidos por errores de captura atribuibles al asesor en el mes 100% de las ventas cerradas turnadas a Caja para su cobro el mismo día 0 diferencias entre la nota del asesor y el ticket emitido por Caja en su turno	- Pedido y apartado capturados con datos del cliente, medidas y especificaciones correctas - Cobro turnado a Caja con su nota en el 100% de las ventas cerradas, sin manejar el efectivo - Ticket de Caja verificado contra la nota antes de entregar la pieza al cliente
Mostrador, producto e intake de reparaciones	22%	- Vitrina montada, limpia y etiquetada al 100% en la apertura y el cierre de cada día - Reparación recibida y turnada a Taller en un máximo de 24 horas con su ficha completa - Piezas vendidas de vitrina avisadas a Gerencia de Sucursal para reposición el mismo día	- Ficha de reparación con datos del cliente y descripción de la pieza y del servicio, turnada a Taller - Mostrador y vitrina ordenados, limpios y con producto etiquetado en apertura y cierre - Aviso de piezas vendidas de vitrina a Gerencia de Sucursal para su reposición

03 · COMPETENCIAS BLANDAS REQUERIDAS

Orientación al Cliente		Alto
Capacidad Comercial		Alto
Atención al Detalle		Alto
Honestidad		Alto

04 · COMPETENCIAS TÉCNICAS REQUERIDAS

Conocimiento de joyería y metales		Alto
Captura de pedidos y elaboración de notas		Alto
Venta y seguimiento por canales digitales		Medio

05 · REQUISITOS Y FRONTERAS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD	Secundaria concluida; deseable preparatoria o carrera técnica comercial.	REPORTA A	Gerencia de Sucursal
		SUPERVISA A	Sin personal a cargo
EXPERIENCIA	6 meses o más en atención y venta al público, de preferencia joyería, relojería, retail de artículos de valor o boutique; el conocimiento de producto se capacita en piso.	HERRAMIENTAS CLAVE	Formato de nota de venta, pedido y apartado WhatsApp Business y redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok) Ficha de reparación Catálogo de producto y lista de precios de metales Uniforme conforme a la política de imagen
MODALIDAD	Presencial		

ÁREA DE EFECTIVIDAD 01

Asesoría y cierre de venta en piso

38%

FUNCIONES CLAVE

- Recibir y asesorar al cliente en mostrador identificando su necesidad y su presupuesto
- Mostrar y demostrar las piezas por línea: oro, plata, centenarios y relojes, con su material y quilataje
- Cerrar la venta usando apartado, venta a meses o descuento autorizado dentro de la política comercial
- Elaborar la nota de venta con la pieza, el precio y las condiciones de la operación
- Dar seguimiento a la meta de venta individual y reportar su avance a Gerencia de Sucursal

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Producto de joyería y metales

Oro, plata, quilatajes, centenarios, relojes, precio del metal y argumentos de valor por línea.

ÁREA TÉCNICA 02

Técnicas de cierre

Apartado, venta a meses y descuento autorizado como herramientas de cierre.

KPI 01

Cumplimiento mensual de la meta de venta individual mayor o igual a 95%

KPI 02

Venta promedio mensual igual o superior a la meta vigente de la sucursal, revisada cada corte quincenal

KPI 03

100% de las ventas cerradas documentadas en su nota el mismo día

ÁREA DE EFECTIVIDAD 02

Seguimiento digital y venta en línea

22%

FUNCIONES CLAVE

- Atender y dar seguimiento a clientes por WhatsApp, Facebook, Instagram y TikTok
- Enviar cotizaciones, fotos y disponibilidad de piezas para cerrar por medios digitales
- Coordinar con Caja la confirmación del pago remoto por transferencia, link o depósito antes de apartar o enviar la pieza
- Elaborar la nota de la venta en línea y coordinar el envío o el apartado con la sucursal

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Venta por canales digitales

Atención, seguimiento y cierre por WhatsApp, redes sociales y medios de pago remoto.

KPI 01

Al menos 8 seguimientos a prospectos digitales por día laborado

KPI 02

Respuesta a mensajes de WhatsApp, Facebook, Instagram y TikTok en menos de 2 horas en horario de tienda

KPI 03

Al menos 4 apartados o pedidos generados por canal digital al mes

ÁREA DE EFECTIVIDAD 03

Exactitud del pedido y cierre de captura

18%

FUNCIONES CLAVE

- Capturar los datos del cliente, medidas y especificaciones del pedido y del apartado sin errores
- Turnar el cobro a Caja tras cerrar la venta y entregar la nota para su registro, sin cobrar ni resguardar efectivo
- Verificar que el ticket emitido por Caja corresponda a la nota antes de entregar la pieza al cliente
- Reportar a Gerencia de Sucursal y a Caja cualquier diferencia entre la nota y el ticket en el momento

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Captura de pedidos y apartados

Datos del cliente, medidas y especificaciones exactas para taller o matriz.

ÁREA TÉCNICA 02

Cierre y turno del cobro

Elaboración de la nota, entrega del cobro a Caja y verificación del ticket contra la nota.

KPI 01	0 pedidos o apartados corregidos por errores de captura atribuibles al asesor en el mes
KPI 02	100% de las ventas cerradas turnadas a Caja para su cobro el mismo día
KPI 03	0 diferencias entre la nota del asesor y el ticket emitido por Caja en su turno

ÁREA DE EFECTIVIDAD 04

Mostrador, producto e intake de reparaciones

22%

FUNCIONES CLAVE

- Mantener el mostrador y la vitrina limpios, ordenados y con las piezas etiquetadas
- Portar el uniforme completo y limpio conforme a la política de imagen de la empresa
- Recibir piezas para reparación, llenar la ficha y turnarlas a Taller
- Entregar al cliente la pieza reparada contra su ficha cuando regresa de Taller
- Avisar a Gerencia de Sucursal las piezas vendidas de vitrina para su reposición

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Exhibición y montaje de vitrina

Acomodo, etiquetado y limpieza del producto en el mostrador.

ÁREA TÉCNICA 02

Intake de reparaciones

Recepción y ficha de piezas que van a Taller y su entrega al cliente.

KPI 01

Vitrina montada, limpia y etiquetada al 100% en la apertura y el cierre de cada día

KPI 02

Reparación recibida y turnada a Taller en un máximo de 24 horas con su ficha completa

KPI 03

Piezas vendidas de vitrina avisadas a Gerencia de Sucursal para reposición el mismo día