



DETA Consultores

DESARROLLADORA DE TALENTOS

JOYERÍA TORRES

CLIENTE

PERFIL DE PUESTO

E-Commerce y Marketing Digital

Joyería Torres

Operar la tienda en línea y las redes de Joyería Torres: publicar el catálogo, producir contenido, atender los mensajes de los canales digitales y cerrar la venta en línea, coordinando envíos y apartados con Administración e Inventario y midiendo el desempeño por canal, para convertir el canal digital en una fuente estable de ingreso.

COMERCIAL

ROL FORMALIZADO

CONFIDENCIAL

V2 · SEPTIEMBRE 2026

01 · OBJETIVO DEL PUESTO

PROPÓSITO CENTRAL

Operar la tienda en línea y las redes de Joyería Torres: publicar el catálogo, producir contenido, atender los mensajes de los canales digitales y cerrar la venta en línea, coordinando envíos y apartados con Administración e Inventario y midiendo el desempeño por canal, para convertir el canal digital en una fuente estable de ingreso.

02 · ÁREAS DE EFECTIVIDAD (TABLA ESTRATÉGICA)

ÁREA	PESO	KPIS	ENTREGABLES
Tienda en línea y catálogo digital	30%	100% de piezas nuevas publicadas en la tienda en 5 días hábiles o menos - Ficha completa (foto, descripción, precio, kilataje) en el 100% de las publicaciones - Disponibilidad revisada 2 veces por semana, sin agotados publicados más de 24 horas	- Catálogo de la tienda en línea vigente, con fotografía y ficha por pieza - Bitácora semanal de publicaciones y retiros del catálogo
Contenido y gestión de redes sociales	25%	10 publicaciones por semana entre Facebook, Instagram y TikTok, conforme al calendario 100% de las publicaciones del calendario mensual ejecutadas en la fecha programada - Contenido de cada campaña listo y agendado 3 días antes de su publicación	- Parrilla de contenido semanal ejecutada por canal - Piezas gráficas y videos producidos por campaña
Atención y cierre de venta en línea	30%	- Primera respuesta a mensajes en 30 minutos o menos en horario de atención - Conversión de conversaciones a venta del 15% o más al mes - Cumplimiento igual o mayor al 90% de la meta mensual de venta en línea 100% de pedidos y apartados en línea con seguimiento hasta su cierre	- Registro de conversaciones y pedidos en línea con su estatus - Pedidos y apartados con soporte de pago y datos de envío completos
Medición del desempeño digital y continuidad del puesto	15%	- Reporte de desempeño digital entregado a Dirección Comercial en los primeros 5 días del mes - Manual de operación de tienda y redes revisado cada 6 meses 100% de accesos y credenciales documentados y bajo resguardo de la empresa	- Reporte mensual de métricas digitales por canal - Manual de operación del puesto: tienda en línea, redes y atención

03 · COMPETENCIAS BLANDAS REQUERIDAS

Orientación al Cliente		Alto
Comunicación Escrita		Alto
Creatividad		Alto
Autogestión		Alto

04 · COMPETENCIAS TÉCNICAS REQUERIDAS

Operación de tienda en línea Shopify		Alto
Producción de contenido y fotografía de producto		Alto
Gestión de redes sociales y publicidad digital		Medio

05 · REQUISITOS Y FRONTERAS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD	Bachillerato concluido; deseable carrera técnica o profesional, trunca o en curso, en Mercadotecnia, Diseño o Comunicación.	REPORTA A	Dirección Comercial
EXPERIENCIA	1 año o más en manejo de redes sociales, tienda en línea o venta por medios digitales; deseable en retail o productos de valor.	SUPERVISA A	Sin personal a cargo
MODALIDAD	Presencial o Híbrido	HERRAMIENTAS CLAVE	Tienda en línea (Shopify) y chatbot de la web WhatsApp Business y bandejas de Facebook, Instagram y TikTok Herramientas de diseño y edición de foto y video Sistema de punto de venta y cotizaciones

ÁREA DE EFECTIVIDAD 01

Tienda en línea y catálogo digital

30%

FUNCIONES CLAVE

- Publicar en la tienda en línea las piezas nuevas que libere Administración e Inventario, con foto, descripción, precio y kilataje
- Tomar y editar la fotografía de producto para su publicación
- Organizar el catálogo por línea y temporada para facilitar la búsqueda del cliente
- Mantener el catálogo digital al día: retirar piezas vendidas y actualizar precios
- Verificar con Administración e Inventario que la disponibilidad publicada coincida con el inventario en sistema y reportar los desfases

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Operación de Shopify

Alta de productos, precios, colecciones y disponibilidad en la tienda.

ÁREA TÉCNICA 02

Fotografía de producto

Captura y edición de piezas de joyería para publicación digital.

KPI 01

100% de piezas nuevas publicadas en la tienda en 5 días hábiles o menos

KPI 02

Ficha completa (foto, descripción, precio, kilataje) en el 100% de las publicaciones

KPI 03

Disponibilidad revisada 2 veces por semana, sin agotados publicados más de 24 horas

ÁREA DE EFECTIVIDAD 02

Contenido y gestión de redes sociales

25%

FUNCIONES CLAVE

- Producir el contenido de foto, video y texto para Facebook, Instagram, TikTok, correo y web conforme al calendario que define Dirección Comercial
- Programar y publicar las piezas en cada red en la fecha acordada
- Adaptar cada contenido al formato y al lenguaje de su canal
- Cubrir las campañas de temporada y los lanzamientos de producto acordados

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Creación de contenido para redes

Formatos de foto, video corto e historias por plataforma.

ÁREA TÉCNICA 02

Diseño y edición básica

Armado de piezas gráficas y edición de video para publicación.

KPI 01	10 publicaciones por semana entre Facebook, Instagram y TikTok, conforme al calendario
KPI 02	100% de las publicaciones del calendario mensual ejecutadas en la fecha programada
KPI 03	Contenido de cada campaña listo y agendado 3 días antes de su publicación

ÁREA DE EFECTIVIDAD 03

Atención y cierre de venta en línea

30%

FUNCIONES CLAVE

- Atender los mensajes de WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok, correo y el chatbot de la web
- Dar seguimiento a cada prospecto hasta el cierre, la cancelación o el paso a sucursal
- Confirmar el pago por transferencia, link de pago o depósito antes de liberar la pieza para envío o apartado
- Coordinar con Administración e Inventario el apartado de la pieza y la preparación del envío al cliente
- Capturar el pedido en el sistema con los datos del cliente verificados
- Escalar a Dirección Comercial los casos de precio especial, relojes o centenarios para su autorización

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Venta consultiva por medios digitales

Diagnóstico de necesidad, cotización y cierre a distancia.

ÁREA TÉCNICA 02

Manejo de canales de mensajería

Uso del chatbot de la web, WhatsApp Business y bandejas de redes.

KPI 01	Primera respuesta a mensajes en 30 minutos o menos en horario de atención
KPI 02	Conversión de conversaciones a venta del 15% o más al mes
KPI 03	Cumplimiento igual o mayor al 90% de la meta mensual de venta en línea
KPI 04	100% de pedidos y apartados en línea con seguimiento hasta su cierre

ÁREA DE EFECTIVIDAD 04

Medición del desempeño digital y continuidad del puesto

15%

FUNCIONES CLAVE

- Medir alcance, mensajes recibidos, conversión y venta en línea por canal
- Documentar por escrito la operación de la tienda, las redes y la atención en línea
- Dejar el estatus de pedidos y campañas al día para que un relevo continúe la operación sin interrupción
- Entregar el reporte mensual de desempeño digital a Dirección Comercial
- Mantener el registro de accesos y credenciales de las plataformas bajo resguardo de la empresa

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

ÁREA TÉCNICA 01

Métricas de marketing digital

Alcance, interacción, conversión y venta por canal.

ÁREA TÉCNICA 02

Documentación de procesos

Manuales paso a paso y registro de accesos para dar continuidad al puesto.

KPI 01	Reporte de desempeño digital entregado a Dirección Comercial en los primeros 5 días del mes
KPI 02	Manual de operación de tienda y redes revisado cada 6 meses
KPI 03	100% de accesos y credenciales documentados y bajo resguardo de la empresa