

PERFIL DE PUESTO

Vendedor Telemarketing – Salo&Gaash

1. Información General del Puesto

Elemento	Descripción
Puesto	Vendedor Telemarketing
Área	Telemarketing / Comercial
Reporta a	Team Leader de Telemarketing
Puestos que le reportan	No aplica
Ubicación	Oficina Salo&Gaash
Tipo de puesto	Operativo / Comercial

2. Compensación y Beneficios

Concepto	Descripción
Sueldo base	\$10,000 mensuales
Comisiones	Comisiones de acuerdo a la escala vigente
Bonos	Bonos de acuerdo con cumplimiento de objetivos y campañas comerciales vigentes.
Prestaciones	Prestaciones de ley.
Capacitación	Capacitación en productos, servicios, técnicas de venta y manejo de objeciones.
Desarrollo profesional	Oportunidad de crecimiento dentro del área comercial.
Horarios disponibles	8:00 am a 2:00 pm / 2:00 pm a 8:00 pm

3. Objetivo del Puesto

Generar oportunidades comerciales y ventas mediante el contacto telefónico con prospectos y clientes, realizando prospección, seguimiento, recuperación y reactivación de clientes, así como la promoción de productos y servicios de las marcas de Salo&Gaash.

El puesto tiene como objetivo convertir contactos en citas, oportunidades y ventas, brindando una atención profesional y orientada a resultados durante todo el proceso comercial.

4. Responsabilidades del Puesto

Área de responsabilidad	Actividades principales
Prospección telefónica	Realizar llamadas a prospectos y clientes de acuerdo con las bases de datos asignadas.
	Contactar clientes potenciales para presentar productos, servicios y promociones.
	Identificar oportunidades comerciales durante las llamadas.
Seguimiento comercial	Dar seguimiento a prospectos interesados.
	Realizar llamadas de seguimiento de acuerdo con las estrategias y campañas establecidas.
	Mantener comunicación constante con prospectos hasta concretar una cita u oportunidad de venta.
Recuperación de clientes	Contactar clientes que no han realizado compras o servicios recientemente.
	Implementar estrategias de reactivación y recuperación de clientes.
	Promover productos, servicios, promociones y campañas vigentes.
Generación y confirmación de citas	Generar citas para los puntos de venta o clínicas correspondientes.
	Confirmar citas previamente agendadas.
	Dar seguimiento a clientes que hayan mostrado interés en acudir.
	Coordinar con el punto de venta la información necesaria para la atención del cliente.
Venta telefónica	Presentar productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente.
	Realizar venta telefónica cuando la campaña o producto lo permita.
	Presentar promociones, paquetes y beneficios autorizados.
	Manejar objeciones y buscar el cierre de la venta.
Atención al cliente	Brindar información clara y precisa sobre productos, servicios y promociones.
	Resolver dudas básicas y canalizar situaciones que requieran atención de otra área.
	Mantener una comunicación profesional y orientada al servicio.
Registro y control	Registrar correctamente llamadas, contactos, resultados y seguimientos.
	Mantener actualizada la información de clientes y prospectos.

	Registrar citas y oportunidades generadas de acuerdo con los sistemas establecidos.
Cumplimiento comercial	Cumplir con los objetivos de llamadas, contactos, citas y ventas establecidos.
	Participar en campañas y estrategias comerciales del área.
	Mantener disciplina en horarios, seguimiento y uso de bases de datos.

5. Indicadores de Desempeño (KPIs)

Indicador	Métrica
Ventas generadas	Monto de ventas generadas por periodo
Citas generadas	Número de citas concretadas
Conversión	Porcentaje de contactos que generan una cita o venta
Contactos efectivos	Número de prospectos/clientes contactados efectivamente
Clientes reactivados	Número de clientes recuperados o reactivados
Cumplimiento de meta	Porcentaje de cumplimiento de objetivos comerciales
Seguimiento comercial	Cumplimiento de seguimientos asignados

6. Perfil del Puesto

Requisito	Descripción
Escolaridad	Licenciatura en curso o terminada.
Experiencia	Experiencia en ventas por teléfono / telemarketing.
Edad	24 a 40 años
Perfil	Comercial, orientado a resultados y con facilidad para generar conversaciones de venta.

Experiencia deseable en:

- Telemarketing.
- Ventas telefónicas.
- Prospección.
- Seguimiento comercial.
- Manejo de objeciones.
- Cierre de ventas.
- Recuperación de clientes.
- Generación y confirmación de citas.
- Atención al cliente.

7. Competencias Clave

Tipo	Competencias
Comerciales	Orientación a resultados, persuasión, negociación, cierre de ventas y manejo de objeciones.
Comunicación	Facilidad de palabra, escucha activa, claridad al comunicarse y capacidad para generar confianza por teléfono.
Personales	Proactividad, disciplina, perseverancia, tolerancia a la frustración y actitud positiva.
Servicio	Orientación al cliente, empatía y capacidad para identificar necesidades.
Organización	Seguimiento, administración de prospectos y cumplimiento de actividades.

8. Conocimientos Requeridos

- Técnicas de venta telefónica.
- Prospección comercial.
- Manejo de objeciones.
- Técnicas de cierre.
- Servicio y atención al cliente.
- Seguimiento comercial.
- Recuperación y reactivación de clientes.
- Manejo de bases de datos.
- Uso de CRM o sistemas de gestión comercial.
- Manejo básico de herramientas digitales y comunicación.

9. Relaciones del Puesto

Tipo de relación	Con quién	Motivo
Interna	Team Leader de Telemarketing	Seguimiento de metas, resultados, estrategias y actividades del equipo.
Interna	Equipo de Telemarketing	Coordinación de campañas, bases de datos y actividades comerciales.
Interna	Gerentes de Punto de Venta	Coordinación de citas, clientes y oportunidades comerciales.
Interna	Ejecutivos de Ventas	Canalización y seguimiento de clientes y oportunidades generadas.
Interna	Marketing	Seguimiento de campañas y promociones.
Externa	Clientes y prospectos	Prospección, atención, seguimiento, generación de citas y venta.

10. Autoridad del Puesto

El Vendedor Telemarketing tiene autoridad para:

- Contactar prospectos y clientes de acuerdo con las estrategias comerciales establecidas.
- Presentar productos, servicios y promociones autorizadas.
- Realizar seguimiento comercial.
- Generar y confirmar citas.
- Realizar ventas telefónicas cuando corresponda.
- Aplicar técnicas de negociación y manejo de objeciones.
- Canalizar clientes y oportunidades comerciales a los puntos de venta correspondientes.

No podrá ofrecer descuentos, promociones, condiciones comerciales o beneficios que no hayan sido previamente autorizados por la empresa.

11. Características del Candidato Ideal

El candidato ideal es una persona con **perfil comercial**, facilidad para comunicarse y capacidad para convertir una conversación telefónica en una oportunidad de negocio.

Debe ser una persona que:

- Disfrute las ventas y el contacto con clientes.
- Tenga facilidad de palabra.
- Sea persuasiva y segura al comunicarse.
- Tenga habilidad para detectar necesidades.
- Sepa manejar objeciones.
- Sea orientada a resultados.
- Sea constante y disciplinada con el seguimiento.
- Tenga tolerancia a la frustración.
- Sea proactiva y competitiva de manera positiva.
- Se motive por comisiones y cumplimiento de objetivos.
- Tenga capacidad para trabajar bajo metas.
- Mantenga una actitud positiva y profesional.
- Tenga interés en desarrollarse dentro del área comercial.