

CI JEFE ADMINISTRATIVO CHICLAYO II - SET 2015
EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

No. Identificación :	42257839
Nombres :	MARIELA SORAYA
Apellidos :	OJEDA ALVAREZ
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

CI JEFE ADMINISTRATIVO CHICLAYO II - SET 2015 EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

¿Cuáles son las funciones de un Jefe Administrativo?

Velar por la seguridad de la Empresa Administrar y autorizar los Gastos y presupuestos de tienda. Velar por los presupuestos de Gastos (ocupacionales, operacionales, personal). Administrar la dotación de tienda en base a los planes de venta establecidos por departamento. Velar por el objetivo del NPS. Ser líder de tienda y dar un buen ejemplo. Realizar el seguimiento oportuno de los reclamos o casos que se presenten con los clientes o entidades como INDECOPI. Velar por el buen clima laboral de tienda. Supervisar y mantener el lugar de trabajo en optimas condiciones.

Ante una excesiva generación de HHEE en tienda: ¿Cuáles consideras que serían las causas y cuáles son los pasos a seguir para corregirlas?

Una de las causas sería falta de organización y supervisión por parte de la jefatura, falta de control por parte del jefe de área a las tareas asignadas, no realizar una malla de calidad que cubra la demanda de clientes en tienda. Pasos a seguir: Verificar en conjunto con los jefes de departamento la organización de sus funciones y tener el criterio para asignar las tareas a los asesores. Gerencia reporte de manare semanal HE generadas en tienda. Revisar las mallas de tienda de manera aleatoria.

Las tiendas se miden por los resultados de indicadores de inventarios y mermas ¿Qué sistema de trabajo utilizarías para controlar y supervisar el inventario de tienda?

Sistema de trabajo a utilizar: Solicitando el trabajo en equipo para incrementar las ventas, reducir las mermas. así mismo monitorear y supervisar al área de existencias para que constantemente se realicen los inventarios de los productos valorizados. conjuntamente con existencias organizaría un cronograma mensual de todas las familias de los productos que tienen mayor rotación y valor, para que se realice un inventario.

Importancia del control de gastos en la utilidad de tienda: ¿Qué sistema de trabajo utilizaría para el seguimiento al control de gastos? (como lo haría, tareas, puntos relevantes, que tareas delegaría) ¿Qué clases de gastos existen en una tienda?

Los Gastos son : Ocupación, Operacional y Personal. Estos Gastos se envían al gerente y junto con el Administrador deben , analizan que acciones toman para que no excedan el presupuesto asignado. Solo en el caso que sea necesario una vez recibido el GAP se crearía un Plan de ahorro para minimizar los gastos. Ocupación: Reducir materiales(priorizando lo necesario). ahorrar en Luz (como dejando solo las luces necesarias encendidas, Controlar el agua, Controlar los gastos de caja chica. Operación: Controlar las mermas, controlar los gastos en uniforme, controlar los fletes reducir consumos internos. Personal: Minimizar HE, verificar que las vacaciones que estas se encuentren bien programadas y organizadas de toda la tienda, Reducir la contratación del personal, seleccionar personas adecuadas al perfil del puesto de trabajo.

¿Qué plan de trabajo establecería para llevar el control óptimo de los espacios en la recepción de su tienda?, ¿Que mejorarías en esta operación?

Tras tienda debe estar ordenado, debo supervisar constantemente el área de despacho y recepción, debo dividir adecuadamente a mi equipo de dividir a tu recepción: para que Reciban, Separen e ingresen mercadería, también debo de tener al día las pizarras para saber cuantos espacios vacíos hay en los altillos.

¿Qué áreas son de responsabilidad del Jefe Administrativo?

Cajas Prevención mantenimiento tesorería existencias sistemas SAC. Estructura de tienda.

¿Qué es comunicación asertiva?, ¿En qué consiste la política de puertas abiertas en Sodimac?

Comunicación Asertiva: Es la comunicación Clara y concisa, asciendo valer lo nuestro ante los demás contando con un adecuado criterio, para tomar buenas decisiones y poder guiar a otros de manera mucho mas sencilla. política de Puertas Abierta en Sodimac: En Sodimac trabajamos en base a confianza y buen clima laboral en donde todos somos escuchados con respeto e igualdad por lo que esta política consiste en que no importa el cargo que tenga la personal con la cual tu desees expresarle tus opiniones puedes tocar la puerta de su oficina en el momento adecuado y oportuno sin tener la necesidad de tanta burocracia para acceder a ella Ejemplo: si necesitas conversar con el Gerente de tienda no es necesario sacar cita con previa autorización de alguien.

¿En qué consiste trabajar por objetivos?, ¿Cuáles consideras que son los beneficios de delegar? y ¿Cuál es la diferencia entre eficaz y eficiente?

Trabajar con objetivos del asesor y de la empresa con el fin de obtener resultados óptimos. Los beneficios de delegar es compartir tareas delegando responsabilidades al resto de nuestro equipo de trabajo, enseñándoles y supervisando y realizando seguimiento a las tareas que se asignan revisando que se cumplan de manera eficaz. eficaz es cumplir con el objetivo y eficiente es lograr los objetivos con los menores recursos.

¿Cuál es el objetivo del negocio y del puesto de Jefe Administrativo?

- Generar utilidad y rentabilidad para la tienda. Objetivo Del puesto del Jefe adm: Considerar la gestión operacional de tienda que incluye principalmente controlar los gastos, productividad labora e inventarios de tienda , coordinar permanentemente que los objetivos comerciales permitan alcanzar los planes de venta de tienda manteniendo la excelencia en el servicio al cliente.

En el gasto de Operación tienes una diferencia en contra de casi 35 mil soles, pero identificas que debes reparar estocas y un montacarga. ¿Qué decisión y acción tomarías considerando tu resultado actual?

Reparo la estocas y montacargas ya que son necesarias para poder brindar las herramientas necesarias y en optimas condiciones para que realicen un adecuado trabajo de reposición en tienda, solicito que el monto del gasto se divida en partes para minimizar los gastos y así no pueda afectar mi presupuesto.

Un cajero PT va a bóveda y al momento de realizar su cuadre se presenta un problema en el sistema, el cajero al ser PT no puede hacer HE. ¿Qué decisión tomas y como das solución?

Llamo al Supervisor o jefe de cajas, para que se quede con la gaveta del asesor PT y este pueda escuchar su cuadre y posterior a ellos se encargue de comunicarle al asesor como termino. Actualmente el procedimiento es: el cajero envía su arqueo por correo neumático y al día siguiente visualiza su cuadre ya que el sistema UXPOS cambio.

Tienes un reclamo por un rotomartillo, el servicio técnico no responde y ya pasaron 17 días. Debes dar una respuesta al cliente por escrito ¿Cuál sería tu respuesta?. Por favor redactar la respuesta.

Me comunico con el cliente, para explicarle el motivo de la demora y ofrecerle las disculpas del caso e informo que le estaré respondiendo su reclamo por escrito. Sr..... Le saludamos y a la vez le indicamos que aun no tenemos respuesta por parte del servicio técnico de la marca, pero somos una empresa seria y solida que vela por la satisfacción de nuestros clientes, teniendo en cuenta que estamos dentro del plazo de 30 días por lo que hemos decidido cambiarle el producto por uno nuevo. Por lo que solicitamos se acerque a nuestra tienda para realizar la entrega respectiva en horario de atención de lunes a domingo 07:30 am a 22:00 hrs pm. Saludos cordiales, Soraya Ojeda Por otro lado negociara con la marca para indicarle que por la demora en responder ya que ha pasado mas de 15 días debe proporcionarnos un producto nuevo para entregarle al cliente ya que este no se debe ver perjudicado por la falta de interés en responder los correos.

