



GRANJA REAL

PERFIL DE PUESTO

AUX. VENTAS Cremería — SUCURSAL PIEDRA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	Auxiliar de Ventas — Cremería
Sucursal	Piedra — Granja Real
Reporta a	Encargado de Sucursal
Supervisión a ejercer	No aplica
Versión	1.0
Fecha de emisión	Junio 2026

2. OBJETIVO DEL PUESTO

Atender directamente al cliente en el área de cremería de la sucursal Piedra con rapidez, calidez y conocimiento del producto, garantizar que el mostrador esté surtido y en condiciones óptimas durante toda la jornada, y contribuir activamente al volumen de ventas del área.

3. PERFIL DEL CANDIDATO

Edad	18 a 45 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad mínima	Secundaria concluida
Experiencia	Deseable 6 meses a 2 años en atención al cliente en mostrador o manejo de lácteos, embutidos y productos de cremería. No indispensable
Disponibilidad	Tiempo completo, incluyendo domingos
Residencia	Aguascalientes

4. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencia técnica	¿Indispensable?	¿Se capacita?
Conocimiento básico de productos de cremería (se capacita en empresa)	Deseable	Sí
Atención al cliente y técnicas de venta al detalle en mostrador	Sí	No
Manejo de báscula y lectura de peso con precisión	Sí	Sí
Elaboración de comanda para cobro en caja	Sí	Sí
Técnicas básicas de higiene y manipulación de alimentos	Sí	Sí
Rotación PEPS en vitrina y cámara de refrigeración	Sí	Sí
Instalación y armado de rebanadora	Sí	Sí

5. COMPETENCIAS ACTITUDINALES

Competencia	Descripción aplicada al puesto	Nivel
Orientación genuina al cliente	Atiende con calidez y honestidad. Se interesa en que el cliente salga satisfecho	Alto
Honestidad comercial	No ofrece producto en mal estado ni promete lo que no hay	Alto
Iniciativa de servicio	Anticipa la necesidad del cliente sin esperar a que pida todo explicado	Medio-Alto
Orden e higiene	Mantiene su área y presentación personal impecables toda la jornada	Alto
Manejo de conflictos	Ante quejas o reclamaciones, responde con calma y escala al Encargado cuando corresponde	Medio-Alto
Trabajo en equipo	Se coordina con Cajera y Auditor de Patio sin generar fricción	Medio-Alto
Resistencia física	Mantiene rendimiento y actitud en jornadas largas con flujo continuo de clientes	Alto

6. APTITUDES NO NEGOCIABLES

Aptitud no negociable
• Gusto genuino por la atención al cliente y el contacto con personas
• Honestidad: no ofrece ni entrega lo que no puede cumplir
• Presentación personal impecable en todo momento

- Higiene personal y del área como hábito, no como esfuerzo
- Energía sostenida durante toda la jornada
- Disposición para aprender sobre el producto que vende

7. FACTORES DE DESCARTE EN SELECCIÓN

Factor de descarte

- Actitud de indiferencia o frialdad ante el cliente
- Dificultad para mantener higiene personal y del área
- Historial de manejo irregular de producto
- Incapacidad de trabajar en equipo de forma ordenada

8. INDICADORES DE EVALUACIÓN

KPI	Meta / Referencia	Frecuencia
Ventas del área de cremería	Cumplimiento de meta semanal	Semanal
Inventario del área — diferencias vs físico	Cero diferencias no justificadas	Diaria
Producto rechazado por cliente por calidad	Cero reincidencias	Semanal
Observaciones de limpieza en área	Cero en checklist	Diaria
Inventario parcial de cremería entregado al Encargado	100% de los días	Diaria

9. CONDICIONES DE TRABAJO

Horario	Lunes a domingo (descanso entre semana)
Lugar de trabajo	Mostrador de cremería — Sucursal Piedra, Granja Real. Trabajo de pie
Condiciones físicas	Exposición a frío por vitrinas y cámaras de refrigeración
Equipo de protección	Uniforme, cofia, mandil y calzado adecuado (proporcionados por la empresa)
Salario	Base según tabulador + incentivos por desempeño
Prestaciones	De ley + las adicionales definidas por la empresa

10. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Área / Puesto	Tipo de relación	Frecuencia
Encargado de Sucursal	Reporte directo e instrucciones del día	Diaria
Cajera	Entrega de comanda para cobro	Cada venta
Auditor de Patio	Coordinación para liberación de pedidos al cliente	Según salida
Cliente mostrador	Atención directa: venta, pesaje y entrega	Continua