I.- Datos Generales

	Título:
EC0092	Venta de pinturas, recubrimientos y complementos en establecimientos al menudeo

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan vendiendo pinturas, recubrimientos y complementos en establecimientos de venta al menudeo, considerando la preparación del establecimiento, los equipos y la mercancía, la atención y asesoría al cliente, la preparación de productos utilizando equipos tintométricos y el proceso de cobranza y entrega de mercancía.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente estándar de competencia evalúa las actividades que se realizan en establecimientos dedicados a la venta de pinturas, recubrimientos y complementos para brindar una efectiva y eficiente atención a sus clientes, considerando desde la preparación del establecimiento en cuanto a limpieza, orden y exhibición de la mercancía, hasta el cierre de la venta.

Evalúa los procedimientos para atender al cliente dando peso específico a la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente, para lo cual considera el conocimiento de los productos disponibles en el establecimiento como una condición fundamental.

Incluye el correcto manejo de equipos tintométricos para la preparación de productos y las acciones requeridas para ponerlo en operación y mantener su correcto funcionamiento.

Evalúa los procesos de cobro, elaboración de documentos de venta y manejo de efectivo y tarjetas, así como el empaque y entrega de mercancía.

Considera las medidas de seguridad de las personas, los equipos y el establecimiento, asignando al candidato responsabilidad en todo el proceso.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Comités de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

COMEX

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el D.O.F:**
16/11/2010	09/03/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia de este EC:**
2 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional:

VENDEDORES ESPECIALIZADOS
EMPLEADOS DE VENTA Y/O RENTA DE BIENES O SERVICIOS

Ocupaciones asociadas:

Agente de Ventas
Dependiente de Materiales de Construcción
Empleado de Mostrador
Promotor
Promotor de Ventas
Vendedor de Piso
Vendedor Técnico

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de America de Norte (SCIAN):

Sector:
46 Comercio al por menor

SubSector:
467 Comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidriosMÉX.

Rama:
4671 Comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidriosMÉX.

SubRama:
46711 Comercio al por menor de artículos de ferretería, tlapalería y vidriosMÉX.

Clase:
467113 Comercio al por menor de pinturaMÉX.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comex Group
- Distribuidora Kroma S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- Se sugiere que la evaluación se consideren los aspectos siguientes

Apoyos:
- - Se requiere equipo tintométrico, dosificador y mezcladoras para la evaluación de la preparación de productos.
  - Se requiere equipo de cómputo con programa de ventas para el registro de ventas y para la emisión de documentos electrónicos de ventas.
  - Se deberá contar con terminal punto de venta para registrar transacciones con tarjeta de crédito/débito.
  - Se deberá disponer de formatos para elaborar documentos de venta en forma manual.

Duración estimada de la evaluación

- Tiempo total de la evaluación: 2.5 horas, Tiempo de evaluación en campo: 1.5 horas y Tiempo de evaluación en gabinete: 1.0 horas



II. - Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Venta de pinturas, recubrimientos y complementos en establecimientos al menudeo

Elemento 1 de 4

Preparar el establecimiento, los equipos y la mercancía para la venta

Elemento 2 de 4

Atender al cliente durante el proceso de compra

Elemento 3 de 4

Preparar productos en el equipo tintométrico

Elemento 4 de 4

Concretar la venta de mercancía

III. - Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0392	Preparar el establecimiento, los equipos y la mercancía para la venta

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Pone en funcionamiento el equipo tintométrico
   - Revisando que los equipos de protección y regulación de corriente se encuentren conectados a la toma de corriente y estén encendidos,
   - Revisando que el equipo dosificador y mezcladoras se encuentren conectados a los equipos de protección y regulación de corriente,
   - Limpiando el exterior del equipo dosificador y mezcladoras, con paño húmedo,
   - Lavando la esponja o cepillo del equipo dosificador con agua corriente,
   - Limpiando el teclado, computadora y monitor con un paño seco, plumero o brocha,
   - Encendiendo el monitor y la computadora,
   - Inicializando el programa del equipo dosificador,
   - Verificando que los contenedores cuenten con los niveles en el rango recomendado por el fabricante para la correcta operación del dosificador,
   - Realizando la purga del equipo dosificador, seleccionando la opción en el programa,
   - Verificando visualmente la caída de los colorantes de cada una de las boquillas del equipo, y
   - Encendiendo el equipo mezclador.
2. Verifica las condiciones de seguridad del establecimiento
   - Revisando las condiciones de instalaciones y equipos apoyándose en una lista de verificación, y
   - Elaborando el reporte de fallas de acuerdo a condiciones inseguras detectadas.
3. Verifica las condiciones del área de exhibición:
   - Revisando que los pasillos se encuentren limpios y libres de obstáculos,
   - Revisando que la mercancía se encuentre exhibida de acuerdo a los criterios establecidos por la empresa,
   - Revisando que el material de comunicación visual se encuentre colocado en los lugares correspondientes de acuerdo a las políticas del establecimiento, y
   - Corrigiendo las inconsistencias detectadas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El equipo tintométrico en condiciones de operación se encuentra
   - Limpio, sin objetos y sin equipos ajenos al sistema,
   - Conectado a los equipos de protección y regulación de corriente y encendido,
   - Con el programa del equipo dosificador funcionando, y
   - Con los niveles de colorante adecuados en los contenedores del equipo dosificador.
2. El área de venta se encuentra:
   -

Con mobiliario y espacios limpios,

- Con pasillos despejados libres de estorbos,
- Libre de herramientas de limpieza y botes de basura,
- Libre de materiales, objetos y equipos ajenos a la operación,
- Con el equipo de cobranza funcionando,
- Con las herramientas de apoyo para la venta limpias y en el lugar adecuado para su uso,
- Con las señales de seguridad visibles y despejadas, y
- Con acceso libre a los extintores.

3. La lista de verificación de seguridad aplicada
   - Señala las condiciones seguras/inseguras detectadas, e
   - Incluye el reporte de fallas cuando se hayan detectado condiciones inseguras.
4. El área de bodega se encuentra:
   - Limpia y ordenada,
   - Con productos ordenados respetando criterios de primeras entradas, primeras salidas,
   - Con productos caducos separados, y
   - Con los productos flamables o peligrosos debidamente protegidos.
5. La mercancía exhibida para la venta se encuentra:
   - Limpia, con etiqueta completa y sin golpes,
   - Ordenada por categorías,
   - Con acomodo vertical, ordenada por líneas de productos,
   - Frenteada y con la etiqueta a la vista al cliente,
   - Con los preciadores correspondientes,
   - Libre de huecos en el acomodo en la estantería,
   - Ordenada en anaqueles y góndolas por capacidad, de mayor a menor, de abajo hacia arriba,
   - Ordenada respetando criterios de primeras entradas, primeras salidas,
   - Con productos complementarios para la venta cruzada,
   - Señalada con los materiales de comunicación visual correspondiente al producto y al tipo de mueble, y
   - Con los productos susceptibles de robo colocados en un área que facilita su vigilancia y control.
6. La mercancía en promoción se encuentra:
   - Colocada en cabeceras o plataformas en un área de mayor impacto visual, y
   - Señalada con el material de comunicación visual correspondiente.
7. La imagen personal
   - Presenta uniforme completo, limpio y en buen estado,
   - Presenta gafete visible y en buen estado,
   - Presenta zapato de seguridad,
   - Presenta uñas limpias y recortadas,
   - Presenta cabello corto y peinado o recogido, y
   - Sin accesorios en manos y muñecas.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Situación Emergente: No enciende el equipo dosificador

Respuesta Esperada: Revisa que los fusibles del equipo estén en buen estado y que no esté activado el botón de paro de emergencia.

2. Situación Emergente: Al realizar la purga, no dosifica todos los colorantes el equipo
   Respuesta Esperada: : Reporta al encargado de tienda o responsable la falla del equipo.
3. Situación Emergente: No enciende el equipo mezclador
   Respuesta Esperada: : Verifica que esté conectado al equipo de regulación de corriente, que el interruptor principal esté encendido y que los fusibles estén en buen estado.
4. Situación Emergente: No enciende el equipo de cómputo
   Respuesta Esperada: : Revisa conexión a los equipos de regulación y protección de corriente, que los mismos estén encendidos y que los cables de conexión al monitor se encuentren bien conectados.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Cooperación:	La manera en que trabaja en equipo con sus compañeros para mantener el establecimiento limpio y en condiciones de operación.
2.	Limpieza:	La manera en que cuida su aseo y presentación personal.
3.	Responsabilidad:	La manera en que cuida su seguridad personal, la de sus clientes y el establecimiento verificando las condiciones de equipos e instalaciones.

GLOSARIO

1.	Anaqueles:	Mueble con entrepaños, que sirve para exhibir productos :
2.	Cabeceras:	Estantería que se sitúa a los costados de las góndolas y sirve para promocionar productos de mayor impacto visual.
3.	Equipo tintométrico:	Compuesto por un dispensador de colorantes y un agitador, que permite la fabricación de colores a la carta en el establecimiento.
4.	Equipo dosificador:	Equipo que permite dispensar colorantes para igualar colores.
5.	Equipo mezclador:	Equipo que permite agitar y homogeneizar el producto de un contenedor de pintura.
6.	Equipo tintométrico:	Compuesto por un dispensador de colorantes y un agitador, que permite la fabricación de colores a la carta en el establecimiento.
7.	Góndolas:	Estanterías para exhibir productos para acomodo central o de pared.
8.	Plataformas:	Base generalmente de madera que permita exhibir productos pesados o de gran volumen.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 4	E0393	Atender al cliente durante el proceso de compra

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente a su llegada a la tienda:
   - Saludando al cliente con una frase de bienvenida,

- Ofreciendo sus servicios al cliente,
- Dirigiéndose al cliente siempre de “usted”,
- En el orden de llegada,
- Reconociendo la llegada de un segundo cliente saludándolo, y
- Mencionando el momento en que lo atenderá.

2. Atiende al cliente con requerimientos de rutina:
   - Escuchando la solicitud del cliente,
   - Confirmando con el cliente la solicitud,
   - Ofreciendo material promocional al cliente mientras espera,
   - Verificando la existencia del producto,
   - Mostrando el producto solicitado al cliente,
   - Mencionando al cliente por lo menos un beneficio del producto, y
   - Ofreciendo productos complementarios para venta cruzada de acuerdo al sistema de aplicación del producto.
3. Atiende cliente con requerimientos especiales:
   - Realizando preguntas hasta identificar las necesidades especificas del cliente,
   - Escuchando las necesidades del cliente,
   - Utilizando las herramientas de apoyo para la venta para orientar al cliente y clarificar sus necesidades,
   - Respondiendo a las preguntas planteadas por el cliente,
   - Sugiriendo los productos acordes a las necesidades planteadas por el cliente,
   - Confirmando con el cliente la aceptación del producto propuesto,
   - Ofreciendo material promocional mientras espera el cliente,
   - Verificando la existencia del producto,
   - Mostrando el producto al cliente,
   - Mencionando al cliente por lo menos un beneficio del producto, y
   - Ofreciendo productos complementarios para venta cruzada considerando el sistema de aplicación del producto.
4. Atiende clientes vía telefónica:
   - Saludando al cliente, mencionando nombre propio y nombre de la empresa
   - Ofreciendo sus servicios al cliente,
   - Escuchando la solicitud del cliente,
   - Proporcionando información solicitada por el cliente,
   - Registrando los datos generales del cliente,
   - Atendiendo la solicitud del cliente de acuerdo a las políticas del establecimiento,
   - Agradeciendo la llamada/compra al cliente, e
   - Invitándolo a llamar nuevamente.
5. Ofrece productos sustitutos al cliente:
   - Cuando no se tiene en existencia el producto solicitado,
   - Mostrando el producto sustituto, y
   - Mencionando las semejanzas/ventajas del producto sustituto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL

1.	Pinturas vinílicas disponibles en el establecimiento: • Características, • Ventajas, • Usos, y • Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios.	Conocimiento
2.	Esmaltes disponibles en el establecimiento: • Características, • Ventajas, • Usos, y • Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios.	Conocimiento
3.	Productos para madera disponibles en el establecimiento: • Características, • Ventajas, • Usos, y • Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios.	Conocimiento
4.	Productos para efectos y texturizados disponibles en el establecimiento: • Características, • Ventajas, • Usos, y • Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios.	Conocimiento
5.	Impermeabilizantes disponibles en el establecimiento: • Características, • Ventajas, • Usos, y • Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios.	Conocimiento
6.	Aerosoles disponibles en el establecimiento: • Características, • Ventajas, • Usos, y • Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios.	Conocimiento
7.	Productos especiales disponibles en el establecimiento: • Características, • Ventajas, • Usos, y • Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que ofrece un trato cordial a los clientes durante todo el proceso de venta.

2.	Tolerancia:	La manera en que mantiene un trato amable a los clientes aún cuando se presenta una queja, inconformidad o desacuerdo.

GLOSARIO

1.	Cliente con requerimientos de rutina:	Persona que tiene claro el producto que desea adquirir o que tiene una necesidad específica clara e identificada.
2.	Cliente con requerimientos especiales:	Persona que tiene una necesidad y que requiere asesoría para determinar el o los productos necesarios para satisfacerla.
3.	Herramientas de apoyo para la venta:	Conjunto de materiales de consulta para el vendedor/cliente que permite una mejor toma de decisiones hacia un producto.
4.	Venta cruzada:	Proceso de venta que incentiva la compra de artículos complementarios para la aplicación de un producto.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 4	E0394	Preparar productos en el equipo tintométrico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara el producto solicitado:
   - Verificando en el programa la base requerida para la preparación del producto solicitado,
   - Colocando la base requerida en la plataforma del equipo dosificador,
   - Destapando el envase para la recepción de colorantes,
   - Seleccionando en el programa las opciones requeridas para la preparación del producto solicitado,
   - Verificando que ha concluido la dispensación de colorantes,
   - Asegurando la tapa en el bote una vez concluida la dosificación, e
   - Imprimiendo la etiqueta correspondiente al producto preparado.
2. Integra el producto en el equipo mezclador:
   - Colocando el envase en el plato inferior de la prensa, accionando el mecanismo de cierre de platos,
   - Colocando el seguro de sujeción en las mezcladoras de cierre manual,
   - Cerrando cortina o puerta,
   - Seleccionando el tiempo de mezclado de acuerdo a los tiempos recomendados por el fabricante, y
   - Retirando el producto del plato inferior de la prensa al concluir el tiempo de mezclado.
3. Verifica el producto preparado:
   - Abriendo el envase y mostrando al cliente el producto preparado, y
   - Colocando en el bote la etiqueta correspondiente con el código del producto preparado.
4. Agrega colorantes a los contenedores:
   - Cuando el nivel de uno o más colorantes sea menor al recomendado por el fabricante,
   - Seleccionando el colorante faltante y verificando que se encuentre dentro de tiempo de

vigencia,

- Agitando el colorante en el mezclador por lo menos 4 minutos,
- Depositando el colorante en el contenedor correspondiente,
- Registrando en el programa el colorante agregado,
- Realizando la agitación de contenedores, y
- Realizando la recirculación/preparación de bombas.

5. Maneja la mercancía siguiendo los procedimientos de protección personal:
   - Utilizando zapatos de seguridad,
   - Utilizando faja y guantes de carnaza al manejar cubetas de 19 litros,
   - Utilizando diablos/carretillas para movilizar tambos, y
   - Utilizando mascarilla/respirador para manejar solventes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El producto preparado:
   - Corresponde al producto solicitado por el cliente,
   - Contiene la base indicada de acuerdo al producto solicitado,
   - Se encuentra perfectamente mezclado, y
   - Presenta en el envase la etiqueta o código del producto preparado.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Situación Emergente: En caso de derrame de producto dentro del mezclador.
   Respuesta Esperada: Limpia de manera inmediata desconectando el equipo y lubricando todas las piezas de movimiento.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Orden:	La manera en que mantiene el establecimiento ordenado durante toda la jornada de trabajo.
2.	Responsabilidad:	La manera en que cuida su seguridad personal al utilizar equipo de protección personal cuando se requiere.

GLOSARIO

1.	Base:	Producto empleado para generar una pintura de un color específico por la agregación de colorantes.
2.	Dispensación:	Es la acción de suministrar los colorantes a la base.
3.	Platos de la prensa:	Mordazas que permiten la sujeción de un envase para su posterior agitación.
4.	Seguro de sujeción:	Dispositivo que permite asegurar el contenedor en el equipo mezclador.

Referencia	Código	Título
4 de 4	EO395	Concretar la venta de mercancía

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el cierre de venta:
   - Confirmando con el cliente cada uno de los productos seleccionados,
   - Registrando los productos solicitados en el sistema de cobro,
   - Mencionando al cliente el monto total de la venta,
   - Preguntando al cliente si requiere nota o factura, y
   - Preguntando la forma de pago.
2. Realiza el cobro de la mercancía en efectivo:
   - Mencionando al cliente la cantidad a pagar,
   - Mencionando la cantidad que recibe como pago,
   - Revisando las medidas de seguridad del efectivo que recibe,
   - Colocando el efectivo sobre la caja de cobro sin ingresarlo,
   - Entregando el documento de venta,
   - Mencionando la cantidad de cambio que entrega, e
   - Ingresando el efectivo recibido en la caja.
3. Realiza el cobro de la mercancía con tarjeta de crédito/débito:
   - Mencionando al cliente la cantidad a pagar,
   - Solicitando una identificación,
   - Revisando las medidas de seguridad de la tarjeta que recibe,
   - Deslizando la tarjeta en la terminal punto de venta,
   - Solicitando la firma del cliente en el documento de pago,
   - Verificando la firma del cliente con la tarjeta y la identificación,
   - Entregando el documento de venta, el comprobante de pago, la identificación y la tarjeta al cliente, y
   - Mencionando al cliente lo que entrega.
4. Elabora el documento de venta/ factura en forma manual:
   - Registrando los datos del cliente en el documento de venta,
   - Registrando los productos adquiridos, y
   - Realizando las operaciones requeridas para el llenado del documento.
5. Elabora el documento de venta/ factura en forma electrónica:
   - Registrando los datos del cliente en el sistema de cobro,
   - Registrando los productos adquiridos, e
   - Imprimiendo el documento de venta/factura.
6. Entrega la mercancía:
   - Mencionando al cliente los productos que entrega,
   - Empacando los productos ligeros arriba de los pesados,
   - Protegiendo los productos delicados,

- Agradeciendo la compra al cliente, e
- Invitando al cliente a regresar al establecimiento.

7. Realiza las actividades posteriores a la venta:
   - Acomodando la mercancía no vendida en el lugar correspondiente,
   - Acomodando las herramientas de apoyo para la venta en el lugar correspondiente,
   - Limpiando equipos/herramientas,
   - Registrando productos faltantes en el listado correspondiente, y
   - Registrando la venta en el formato de productividad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento/factura de venta elaborado manual o electrónica contiene:
   - Los datos del cliente,
   - La cantidad de unidades vendidas,
   - La descripción del producto vendido,
   - El precio unitario de cada producto,
   - El importe de cada producto,
   - El subtotal de la mercancía,
   - La cantidad correspondiente al IVA desglosado, y
   - El importe total de la venta.
2. La mercancía empacada:
   - Corresponde a lo registrado en el documento de venta, y
   - Se encuentra separada y protegida para evitar contaminación y derrames.
3. La lista de productos faltantes contiene:
   - Las especificaciones de los productos negados a los clientes, y
   - La cantidad expresada en litros/piezas de productos negados.
4. El formato de productividad presenta:
   - El registro de la tasa de conversión,
   - El registro de las ventas que el vendedor generó durante el día,
   - El importe de las ventas realizadas,
   - La suma final correspondiente al total del día, y
   - El ticket promedio correspondiente a las ventas realizadas.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que maneja el efectivo y valores de acuerdo a las políticas de la empresa.

GLOSARIO

1. Formato de productividad:	Documento que permite registrar datos diarios desempeño de un vendedor como el número de clientes atendidos, el ticket promedio de compra, entre otras cosas.
2. Tasa de Conversión:	Es el porcentaje que se obtiene al dividir el número de compradores entre el total de visitantes al establecimiento, refleja la conversión de visitantes

a compradores.

3.	Terminal punto de venta:	Dispositivo electrónico que permite realizar transacciones con tarjeta de débito/crédito.
4.	Ticket promedio:	Es el resultado de dividir el monto total de una venta entre el número de compradores.