Conocer
Normalización · Certificación Competencias Laborales

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código:
NUCOM003.01

Título:
Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que venden productos, mercancías y servicios de manera personalizada, cuyas competencias incluyen la preparación del área de trabajo, mobiliario, equipo, sistema, productos y mercancías, así como la atención al cliente.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:
Comercio

Fecha de aprobación:
21/02/2008

Fecha de publicación en el DOF:
28/03/2008

Nivel de Competencia:
Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.
Depende de las instrucciones de un superior.
Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

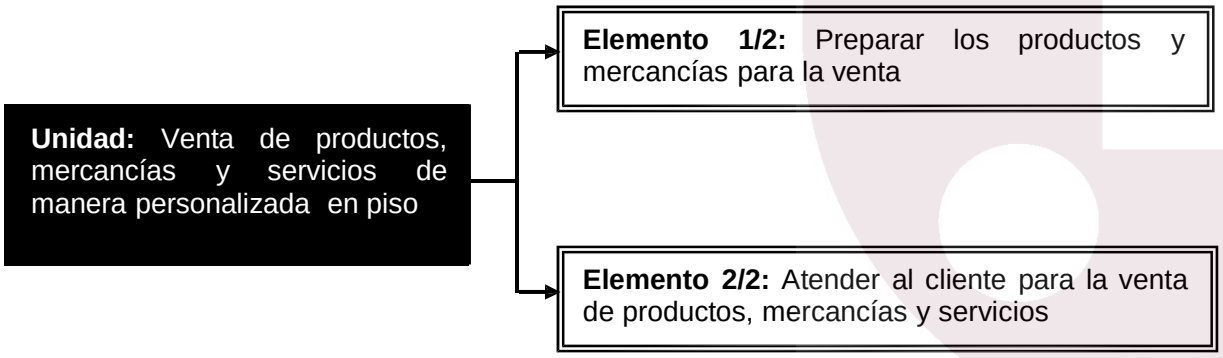
Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Vendedores especializados	0713-04
Supervisores de comercio	0713-03
Empleados de venta y/o renta de bienes y servicios	0712-02
Representante de ventas al mayoreo	0712-04

Ocupaciones:	Código:
Vendedor de piso	0712-02-23
Empleado de mostrador	0712-02-08
Agente de ventas al mayoreo	0712-04-01
Encargado de tienda	0713-03-01
Jefe de piso (ventas menudeo)	0713-03-02
Promotor de Ventas	0713-04-06

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector 46 Comercio al por menor
Subsector 462 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales 465 Comercio al por menor de artículos de perfumería y joyería
Rama 4621 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio 4622 Comercio al por menor en tiendas departamentales 4651 Comercio al por menor de artículos de perfumería y joyería
Subrama 46211 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio 46221 Comercio al por menor en tiendas departamentales 46511 Comercio al por menor de artículos de perfumería y joyería
Clase 462111 Comercio al por menor en supermercados 462112 Comercio al por menor en minisupers 462210 Comercio al por menor en tiendas departamentales 465111 Comercio al por menor de artículos de perfumería y cosméticos 465112 Comercio al por menor de artículos de perfumería y relojes

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

II.- Perfil de la NTCL



III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	**Unidad:**
NUCOM003.01	Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0140	Preparar los productos y mercancías para la venta

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Dispone del material y equipo de trabajo para la venta:
   - Verificando la existencia de los consumibles para la venta al cliente;
   - Comprobando el funcionamiento de la red-terminal con el verificador de precios, y;
   - Revisando que el producto y mercancía esté dado de alta en el sistema operativo del establecimiento.

2. Verifica el funcionamiento de los puntos de seguridad para los productos y mercancías:
   - Revisando la activación de los sensores de seguridad de los productos del departamento, y;
   - Deslizando los productos y mercancías en la antena/ plancha.

3. Verifica la disponibilidad del área de exhibición:
   - Revisando que esté libre de obstáculos, y;
   - Distribuyendo los productos y mercancías como lo indica la guía de mercadeo.

4. Verifica la existencia y surtido de los productos y mercancías:
   - Revisando la última entrada de los mismos en el sistema operativo del establecimiento;
   - Comprobando en el sistema las cantidades que se vendieron el día anterior;
   - Consultando en el sistema el periodo de resurtido, y;
   - Comprobándolo en piso, bodegas y tiendas.

5. Reporta anomalías en su departamento:
   - Inmediatamente después de encontrarlas;
   - Avisando a la persona responsable de atenderla, y;
   - Describiendo la anomalía que se presenta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos y mercancías verificados:
   - Presentan código de barras de acuerdo a la descripción del artículo;
   - Están exhibidos, acomodados y clasificados en el mobiliario que les corresponde de acuerdo a su categoría y al estándar del establecimiento;
   - Están limpios;
   - Se presentan libres de daños, alteraciones en el artículo/ empaque y con vigencia de venta, y;
   - Muestran los precios establecidos por la tienda.

2. Los puntos de seguridad verificados de los productos y mercancías:
   - Están colocados en éstos para su venta de acuerdo con lo determinado por el establecimiento.

3. El mobiliario verificado:
   - Está limpio, y;
   - Se encuentra acomodado de acuerdo con el estándar de exhibición del establecimiento y la guía de mercadeo.

4. El departamento verificado:
   - Está limpio, y;
   - Se encuentra libre de obstáculos.

5. Los precios de ofertas, promociones y rebajas de los productos y mercancías verificados:
   - Corresponden con lo descrito en el folleto de publicidad;
   - Se encuentran en un lugar visible;
   - Están colocados en el producto y mercancía/ lugar de acuerdo con el estándar del establecimiento, y;
   - Están dados de alta en el sistema operativo del establecimiento.

La persona es competente al no demostrar las siguientes:

PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Colocar productos y mercancías caducas**,** maltratadas físicamente, rotas y sucias en el mobiliario correspondiente.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que cumple con las medidas de higiene establecidas por el establecimiento para el manejo de los productos y mercancías.
2. Orden:	La manera en que mantiene los letreros, anuncios y publicidad de acuerdo con los lineamientos del establecimiento.

Glosario:

1. Anomalías:	Se refiere a situaciones que obstaculizan la operación diaria del departamento tales como: focos fundidos, mobiliario dañado, fallas en el sistema de verificación de mercancía, ausencia de material de exhibición, papelería, limpieza y sospecha, intento o robo.
2. Áreas de exhibición:	Se refiere a los espacios del departamento para mostrar productos y mercancías. También conocidos como: isla, boutique, punto focal, flex, pasillos.
3. Categoría de los productos:	Refiere a la clasificación de productos y mercancías de acuerdo a su valor y riesgo de robo.
4. Consumibles:	Describe artículos tales como: papelería, empaques, bolsas cinta adhesiva, etc.
5. Guía de mercadeo:	Refiere a la estrategia adaptada por la empresa para la exhibición de los productos y mercancías en venta.
6. Mobiliario:	Equipos tales como: anaqueles, muebles de exhibición, muebles de carga, vitrinas, nichos, pichoneras, góndolas, botadero, suásticas, cabecera, corner, etc.
7. Puntos de seguridad:	Cucarachas, antenas, sensor blando, de origen, planchas, punto de circuito cerrado, alarma y galletas.
8. Verificador de precios:	Artículo también denominado: escáner, terminal portátil, lector.

9. Vigencia de venta: Refiere a la caducidad de artículos ya sea por estado de conservación, por fin de temporada o por bajo desplazamiento.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0141	Atender al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios:
   - Saludándolo, y;
   - Preguntándole qué es lo que necesita.

2. Asiste al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios:
   - Revisando su existencia y disponibilidad en el departamento;
   - Confirmándole su requerimiento, y;
   - Describiéndole las características básicas del producto/ mercancía/ servicio.

3. Ofrece productos y mercancías sustitutas al cliente para su venta:
   - Mostrándoselas para que complemente su compra;
   - Describiéndole las características, precio y ventajas, y;
   - Cuando no se tiene en existencia el producto y mercancía solicitada y cuando no cumple con las necesidades del cliente.

4. Informa al cliente sobre ofertas, promociones, productos nuevos de su departamento y servicios adicionales:
   - Comentándole la vigencia de éstos, y;
   - Explicándole las opciones y alternativas de acuerdo con el tipo de pago.

5. Explica al cliente las condiciones para realizar devoluciones, cancelaciones, cambios físicos y garantías de los productos, mercancías y servicios comprados:
   - Informándole que las condiciones físicas de los productos y mercancías deberán de conservarse igual que cuando realizó la compra, y;
   - Especificándole las políticas de devolución del establecimiento.

6. Realiza el cierre de la venta:
   - Confirmando con el cliente si el producto, mercancía y servicio cumple con sus expectativas y necesidades y;
   - Agradeciéndole la compra.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIONES EMERGENTES

1. Persona accidentada en el departamento

RESPUESTAS ESPERADAS

Informar a los servicios de seguridad del establecimiento; acompañar a la persona hasta que lleguen los servicios de auxilio; e informar al personal de auxilio sobre los acontecimientos.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial ante cualquier solicitud del cliente.
2. Limpieza:	La manera en que demuestra pulcritud en su presentación personal.
3. Tolerancia:	La manera en que mantiene un trato afable con el cliente y sus compañeros incluso en el caso de opiniones contrarias a la suya.

Anexo 1

Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
28 de marzo de 2013	Sin vigencia