ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0115 Venta de equipo de electrónica y cómputo de manera personalizada.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan equipo de electrónica y cómputo para su venta, atienden al cliente y lo entregan de manera personalizada.

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:

Estándar de Competencia dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para realizar la venta de equipo de electrónica y cómputo de manera personalizada, incluyendo la preparación del área de trabajo, del mobiliario, equipo, así como de los productos para la venta y la atención al cliente.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Comercio

Fecha de aprobación:
10/03/2011

Fecha de publicación en el DOF:
26/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:
5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
5 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

Vendedores especializados

Ocupaciones:

Agente de ventas
Promotor de Ventas
Vendedor Técnico

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector
46 Comercio al por menor
Subsector
466 Comercio al por menor de enseres domésticos, computadoras, artículos para la decoración de interiores y artículos usadosMÉX.

Rama
4662 Comercio al por menor de mobiliario, equipo y accesorios de cómputo, teléfonos y otros aparatos de comunicaciónMÉX.

Subrama
46621 Comercio al por menor de mobiliario, equipo y accesorios de cómputo, teléfonos y otros aparatos de comunicaciónMÉX.

Clase
466211 Comercio al por menor de mobiliario, equipo y accesorios de cómputoMÉX.

466212 Comercio al por menor de teléfonos y otros aparatos de comunicaciónMÉX.

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.

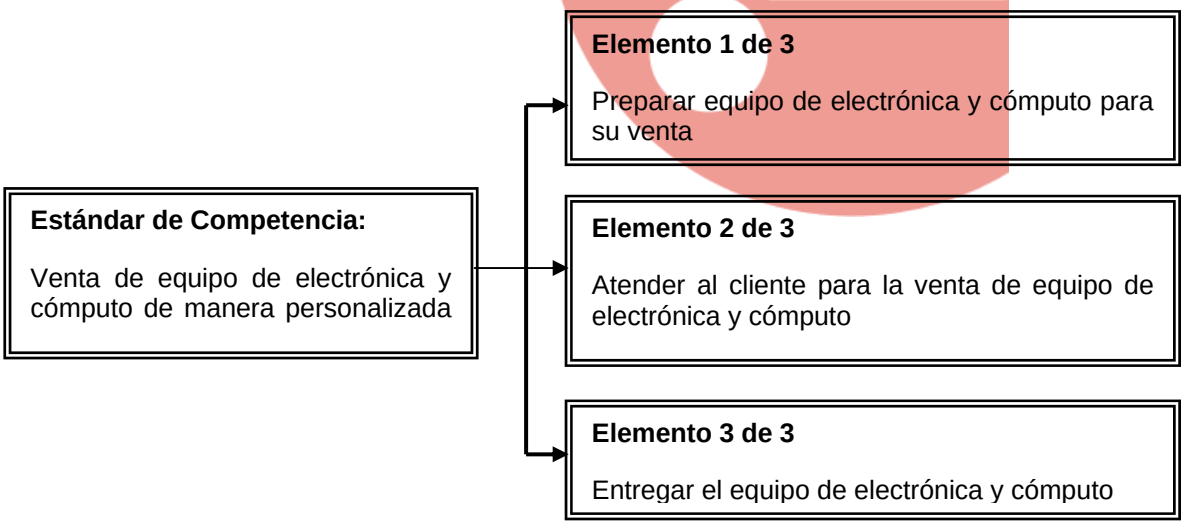
Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comercial Mexicana
- Liverpool
- Sam's Club
- Sanborns
- Wal Mart

Duración estimada de la evaluación

3 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia Código Título

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el área de exhibición para el equipo de electrónica y cómputo:
   - Revisando que esté libre de obstáculos, y,
   - Corroborando que el área se encuentre sin daños físicos.

2. Verifica la existencia y disponibilidad del producto:
   - Revisando que el inventario de productos esté actualizado, y,
   - Corroborando en la bodega que realmente exista lo descrito en el inventario.

3. Verifica el producto para su exhibición:
   - Desempacándolo de acuerdo con las medidas de seguridad, con el equipo y las herramientas correspondientes,
   - Corroborando que sus características son las que especifica el instructivo, y,
   - Ubicándolo en un lugar cercano al espacio de exhibición designado.

4. Instala el producto para su exhibición:
   - De acuerdo a su guía de ensamble e instalación,
   - En el lugar previamente asignado por el establecimiento,
   - Limpiándolo al final de la instalación con el material especificado por el fabricante, y,
   - Distribuyéndolo como lo indica la guía de mercadeo.

5. Realiza pruebas de operación al producto:
   - Comprobando que operen cada una de sus funciones, y,
   - De acuerdo con las instrucciones de uso del fabricante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El mobiliario del departamento de electrónica y cómputo verificado:
   - Está limpio, en su lugar y acomodado en el departamento que le corresponde.

2. El producto electrónico/cómputo exhibido:
   - Está en el lugar asignado,
   - Cuenta con su ficha técnica y precio actualizado,
   - Corresponde con la información de la ficha técnica y el precio anunciado, y,
   - Se encuentra completo y funcionando correctamente.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que cumple con las medidas

establecidas por el departamento para el manejo de los productos y mercancías.

GLOSARIO

1. Área de exhibición:	Se refiere a los espacios del departamento para mostrar productos. También conocidos como islas, boutiques, departamentos, puntos focales, flex, entre otros.
2. Equipo de electrónica y cómputo:	Se refiere a los equipos de audio, video, comunicación y computación.
3. Ficha técnica:	Es el documento en el cual se detallan las características específicas del producto.
4. Guía de ensamble e instalación:	Es el documento del producto en el que se encuentran las indicaciones básicas para el funcionamiento y ensamble del mismo, entre las cuales destacan: voltaje requerido para el funcionamiento del producto, diagrama de explosión, contenido del producto y precauciones.
5. Guía de Mercadeo:	Refiere a la estrategia adoptada por la empresa para la exhibición de los productos en venta.
6. Inventario:	Es la lista en la que se detallan los productos con los que cuenta el establecimiento para su venta.
7. Mobiliario:	Equipos tales como: anaqueles, muebles de exhibición, muebles de carga, vitrinas, nichos, pichoneras, góndolas, botadero, suásticas, cabecera, corner, etc.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Fugas de agua en techo, paredes y piso del departamento de electrónica y cómputo: Reubicar los productos del departamento en un lugar seguro, reportar la ubicación y características de la fuga al jefe inmediato en el establecimiento y atender sus instrucciones sobre el manejo de los productos durante la contingencia.

2. Corto circuito en la instalación eléctrica / equipos: Cortar la corriente eléctrica correspondiente al área afectada, verificar el daño ocasionado por el corto circuito, reportar al jefe inmediato en el establecimiento y atender sus instrucciones sobre el manejo de los productos del departamento durante la contingencia.

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1.- Conectar el producto en un contacto que no cumpla con el voltaje y medidas de seguridad especificadas por el fabricante del mismo durante la preparación del equipo para su exhibición.

2.- Omitir reportar daños físicos y desperfectos en el área asignada para exhibir el producto.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0453	Atender al cliente para la venta de equipo de electrónica y cómputo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente para la venta del producto:
   - Dándole la bienvenida al departamento,
   - Preguntándole qué es lo que necesita, y,
   - Ofreciéndole sus servicios.

2. Asiste al cliente para la venta del producto:
   - Confirmándole su requerimiento,
   - Proporcionándole opciones de equipo de electrónica y cómputo existente en el establecimiento,
   - Describiéndole las características básicas del producto solicitado, y,
   - Especificándole los beneficios de cada producto.

3. Ofrece al cliente productos y servicios de electrónica y cómputo adicionales para su venta:
   - Mostrándoselos para que complemente su compra, y,
   - Describiéndole sus características, precio y ventajas.

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

5. Demuestra el funcionamiento del producto:
   - Confirmando las preferencias técnicas y de marca del producto requerido por el cliente, y,
   - Precisando sus características, cuidados y especificaciones técnicas.

6. Realiza el cierre de la venta:
   - Confirmando con el cliente si el producto cumple con sus expectativas y necesidades, y,
   - Canalizando al cliente al pago del producto a caja.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que demuestra pulcritud en su presentación personal.

2. 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.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Persona accidentada dentro del departamento: 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.

2. Falla eléctrica durante la demostración de los productos: Verificar si el producto presenta daños, informar al jefe inmediato sobre lo sucedido, y atender sus instrucciones al respecto.

La persona demuestra su competencia al no presentar las siguientes:

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Dejar de atender las instrucciones de uso del producto durante su demostración.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E0454	Entregar el equipo de electrónica y cómputo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Confirma el pago del producto realizado por el cliente:
   - Verificando que el comprobante de pago corresponda al precio y descripción del producto, y,
   - Corroborando que la forma de pago fue la requerida por el cliente.

2. Prepara el producto para su entrega personalizada:
   - Verificando que el empaque del producto se encuentre sin alteraciones y sin daños, y,
   - Supervisando que el producto sea trasladado al lugar acordado con el cliente.

3. Muestra el producto para su entrega:
   - Desempacándolo de acuerdo a las medidas de seguridad impresas en el empaque y en presencia del cliente,
   - Utilizando el equipo de seguridad y las herramientas correspondientes,
   - Verificando que el contenido del producto corresponda con lo especificado en el instructivo, e,
   - Inspeccionando las condiciones físicas del equipo en presencia del cliente.

4. Explica al cliente las condiciones para hacer valida la garantía del producto adquirido:
   - Especificándole las condiciones físicas que deberá presentar el producto,
   - Comentándole que deberá de presentar el ticket de compra y garantía sellada por el establecimiento, e,
   - Informándole el tipo y tiempo de la garantía definida por la tienda y por el proveedor.

5. Reempaca el producto para su entrega al cliente:
   - Cumpliendo con las medidas de seguridad impresas en el empaque y en presencia del cliente,
   - Utilizando el equipo de seguridad y las herramientas correspondientes, y,
   - Verificando el contenido del producto de acuerdo al instructivo.

6. Proporciona al cliente el producto adquirido:
   - Sellando de entregado el comprobante de pago del producto, e,
   - Informándole sobre los servicios con los que cuenta la tienda para el traslado de productos al interior del establecimiento/a domicilio.

GLOSARIO

1.	Garantía:	Es el documento que ampara al producto sobre cualquier desperfecto que este presentara.
2.	Ticket de compra:	Se refiere al recibo que se le entrega al cliente como comprobante de su compra y contiene a detalle el número de artículos, precio de cada uno y monto total de compra.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Daños del producto durante su traslado dentro del establecimiento: Revisar daños que presenta el producto, verificar si es necesario el cambio físico del mismo, informar al jefe inmediato de lo acontecido y atender sus instrucciones.

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Entregar un producto en condiciones no pactadas con el cliente.

