Conocer
Normalización · Certificación
Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0254	Venta de productos y servicios vía telefónica.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de promoción y venta, a través del medio de comunicación telefónica, verificando la disponibilidad y funcionamiento de las herramientas de trabajo, e interactuando con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia.

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia:

Este Estándar de Competencia expresa la competencia que una persona realiza para la función de promoción y venta, a través del medio de comunicación telefónica, preparando las herramientas de trabajo proporcionadas por la empresa o centro de contacto, verificando su funcionamiento y adquiriendo los estatus de disponibilidad, interactuando con el cliente y detectando necesidades conforme a los lineamientos establecidos en cada empresa y/o centro de contacto, verificando y procesando la información y/o documentación requerida para gestionar el servicio hasta concretar la venta.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: 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.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
Centros de Contacto y Teleservicios

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
17 de julio de 2012	18 de octubre de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:	Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
5 años	5 años

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

Módulo/Grupo ocupacional:
Empleados de ventas en establecimientos

Ocupaciones asociadas:
Vendedor telefónico y de telemercadeo

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

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

46	Comercio al por menor

Subsector:

469	Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MÉX

Rama:

4691	Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MÉX.

Subrama:

46911	Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MÉX

Clase:

469110	Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MÉX

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:

- Instituto Mexicano de Telemarketing S.C.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Examen de conocimientos generales sobre la competencia • Evaluación practica de desempeño
Apoyos/Requerimientos:	• Línea Telefónica con extensión • Computadora, teclado, pantalla • Sistema de grabación

- Diadema
- Mascara de captura (Excel, Word, etc.)
- Base de datos
- Guión telefónico

Duración estimada de la evaluación:

- 50 minutos en gabinete y 40 minutos en campo, totalizando 1 hora y 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:
Venta de productos y servicios vía telefónica

Elemento 1 de 2
Preparar las herramientas de trabajo

Elemento 2 de 2
Interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0982	Preparar las herramientas de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara las herramientas de trabajo:
   - Antes de iniciar sus labores,
   - Encendiendo su equipo de cómputo, y
   - Corroborando que cuenta con las herramientas proporcionadas por la empresa para operar.

2. Adquiere el estatus de disponible en el sistema:
   - Dándose de alta en los sistemas proporcionados por la empresa para operar, y
   - Aplicando el status de disponible en el sistema para comenzar a recibir o realizar llamadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS NIVEL

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Funcionamiento básico del sistema especializado en atención telefónica	Aplicación
2. Funcionamiento básico del hardware critico para la función del ejecutivo	Aplicación
3. Conceptos básicos sobre el uso de un software y/o aplicación para la administración de clientes	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. AHV: Orden	La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias establecidas por la empresa para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.
2. AHV: Responsabilidad	La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.

GLOSARIO

1. Disponibilidad:	Término genérico que se refiere a la eficiencia con la que los agentes cumplen sus programas de trabajo. Puede incluir: a) Cuánto tiempo se encuentran disponibles para atender llamadas durante su turno de trabajo, con inclusión del tiempo de atención de llamadas, y el tiempo de espera hasta que ingresen llamadas (también denominado “disponibilidad”). b) Cuándo están disponibles para atender llamadas (también denominado “cumplimiento” u “observación”).
2. Estatus:	Término empleado para identificar en el sistema el estado de disponibilidad del ejecutivo para hacer o recibir interacciones con clientes.
3. Herramientas básicas para operar:	Conjunto de utensilios manuales o electrónicos que influyen en el proceso critico de la operación (Ej. Computadora, Teléfono, formatos etc.)
4. Herramientas de trabajo:	Conjunto de utensilios que ayudan al ejecutivo a llevar a cabo su trabajo.

Referencia **Código** **Título**

2 de 2 E0893 Interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interactúa con el cliente:
   - Aplicando el protocolo de inicio determinado por la empresa o centro de contacto que presta el servicio, y
   - Utilizando la terminología correspondiente a la campaña, determinada por la empresa o centro de contacto que presta el servicio.

2. Detecta las necesidades de los clientes:
   - Realizando preguntas que le ayuden a identificar las necesidades del cliente,
   - Respondiendo las preguntas que el cliente realice con relación a los beneficios del producto o servicio.

3. Brinda información del producto o servicio:
   - Destacando las ventajas competitivas y beneficios del servicio o producto, y
   - Brindando la información de manera clara y precisa.

4. Maneja objeciones:
   - Debatiendo las razones por las cuales el cliente no desea adquirir el producto o servicio, y
   - Aplicando al menos un intento de cierre de ventas durante la llamada.

5. Gestiona los datos del cliente:
   - Capturando los datos del cliente en el instrumento de trabajo correspondiente,
   - Verificando que los datos del cliente estén completos, de acuerdo a lo solicitado en el instrumento de trabajo correspondiente, y
   - Verificando que los datos del cliente estén actualizados.

6. Cierra la llamada:
   - Ofreciendo apoyo para cualquier otro requerimiento,
   - Agradeciendo al cliente, y
   - Despidiendo al cliente de acuerdo al protocolo de salida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los datos del cliente capturados:
   - Contienen la información que proporcionó el cliente, y
   - Están contenidos en el instrumento de captura proporcionado por la empresa.

2. La venta realizada:
    - Cuenta con la confirmación explicita del cliente por medio de la grabación de la aceptación del cliente o un documento que la avale (factura, orden de compra, folio, etc.),
    - Está registrada en el instrumento o en la herramienta de trabajo proporcionada por la empresa, y
    - La venta está validada por el responsable designado por la empresa o centro de contacto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principios y características del sondeo.	Aplicación
2. Características de las señales de compra.	Comprensión
3. Principios y características del manejo de objeciones.	Aplicación
4. Principios y características del cierre de ventas.	Aplicación
5. Características de los diferentes tipos de clientes.	Análisis
6. Principios y características de la escucha activa.	Comprensión
7. Principios y características de la etiqueta telefónica.	Comprensión
8. Características de los productos y servicios ofertados.	Análisis
9. Funcionamiento básico del software y/o instrumento de captura para la administración de clientes.	Aplicación
10. Principios y características en el manejo de situaciones difíciles con los clientes.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. AHV: Orden	La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias en los procedimientos establecidos por la empresa para la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.

2.	AHV: Responsabilidad	La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas orientadas a la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
3.	AHV: Tolerancia	La manera en que el ejecutivo telefónico muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los clientes.
4.	AHV: Amabilidad	La manera en que el ejecutivo telefónico da un trato cordial a los clientes durante la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
5.	AHV: Perseverancia	La manera en que el ejecutivo telefónico demuestra interés permanente por lograr la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.

GLOSARIO

1.	Actualización de datos:	Es la corrección de datos otorgados por un cliente por cualquier medio, mecánico o electrónico.
2.	Campaña:	Se entiende por campaña aquel grupo de servicios que se realizan con el objetivo de atender las necesidades de los clientes a partir del llamado de atención o interés generado en determinado conjunto de personas.
3.	Captura de datos:	Introducir datos en una aplicación, por cualquier medio, mecánico o electrónico.
4.	Centro de contacto:	Son aquellas áreas de la organización dedicadas a ayudar a los consumidores a resolver un problema. Los Centros de Contacto permiten a los clientes comunicarse de una forma sencilla ya sea vía telefónica tradicional, telefonía IP o SIP, e-mail, video o desde el sitio Web de la empresa, e integran diversas aplicaciones que permiten obtener servicios mejorados del agente o de aplicaciones de autoservicio, para que el cliente sea atendido de una forma rápida, sencilla y eficiente.
5.	Escucha activa	Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del cliente en la transmisión de sus necesidades o ideas.
6.	Etiqueta telefónica	La Etiqueta comprende el conjunto de reglas sociales que se deben usar en la interacción con el cliente.
7.	Hardware	Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de un sistema electrónico informático.
8.	Instrumento de captura:	Sistema mecánico o electrónico mediante el cual se introducen datos concernientes al cliente o al registro de la interacción con el mismo.
9.	Objeciones:	Razonamiento o argumento contrario a alguien o a algo.
10.	Producto:	Bien con propiedades tangibles.

11. Protocolo:	Conjunto de normas y reglas que establece una organización que deben seguirse para la interacción con clientes.
12. Servicio:	Bien con propiedades Intangibles.
13. Software:	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.
14. Sondeo:	Hacer preguntas para averiguar la intención del cliente.
15. Técnicas de cierre de ventas:	Es el conjunto de acciones que el vendedor hace por motivar al cliente, para que tome una decisión positiva en lo que se refiere a la adquisición de un producto o servicio.
16. Tipificar:	Clasificar según los valores otorgados por la organización, el resultado de la interacción con el cliente.
17. Verificación de datos:	Es el procesamiento y validación de datos otorgados por un cliente.