I.- Datos Generales

Código	Título
EC0404	Venta de automotores en agencias distribuidoras

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la venta de automotores en agencias distribuidoras y cuyas competencias incluye preparar la lista de prospectos de clientes, realizar el proceso de venta del automotor y concretar la misma.

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

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.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 480 horas de experiencia laboral con 160 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este Estándar presenta las funciones elementales que una persona debe saber hacer con respecto a la función de vender de automotores en agencias distribuidoras, la cual consta de preparar la lista de prospectos de clientes; realizar el proceso de venta del automotor, en donde inicia el proceso de venta, ofrece y realiza la prueba de manejo e informa las propuestas para las condiciones de pago; y concretar la venta del automotor, donde entrega el automotor y genera la documentación soporte de la operación realizada. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC 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
Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A.C. (AMDA)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
4 de diciembre de 2013	7 de marzo de 2014

Periodo de revisión/actualización del EC: **Tiempo de Vigencia del Certificado de**

	competencia en este EC:
2 años	2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
4299 Otros comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas en establecimientos, no clasificados anteriormente.

Ocupaciones asociadas
No hay referente.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Asesor de ventas
Agente de ventas de automóviles.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
46 Comercio al por menor.

Subsector:
468 Comercio al por menor de automotores de motor, refacciones, combustibles y lubricantes.

Rama:
4681 Comercio al por menor de automóviles y camionetas.

Subrama:
46811 Comercio al por menor de automóviles y camionetas.

Clase:
468111 Comercio al por menor de automóviles y camionetas nuevos.

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A.C. (AMDA)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la infraestructura para

llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Automotores nuevos en exhibición.
- Fichas técnicas.
- Computadora con un programa de hojas de cálculo.
- Teléfonos (Fijo y celular).
- Área de atención (Oficina con escritorio y sillas).
- En caso de simulación se requerirá de personal de apoyo que funjan como prospectos y clientes.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- Norma Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de automotores nuevos. Publicada en el DOF el 20 de octubre de 2003.
- Ley Federal para la prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita. Publicada en el DOF el 17 de octubre de 2012.
- Reglamento de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. Publicada en el DOF el16 de agosto de 2013.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Publicada en el DOF el 5 de julio de 2010.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Venta de automotores en agencias distribuidoras	Preparar la lista de prospectos de clientes.
	Elemento 2 de 3
	Realizar el proceso de venta del automotor.
	Elemento 3 de 3
	Concretar la venta del automotor

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1326	Preparar lista de prospectos de clientes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El listado de prospectos de clientes elaborado:
- Contiene el nombre completo del prospecto,
- Indica el domicilio personal y laboral actual del prospecto,
- Tiene el teléfono/correo electrónico personal y laboral de contacto del prospecto,
- Especifica el nombre y puesto que actualmente desempeña,
- Indica los ingresos netos del prospecto, y
- Tiene el número de integrantes de la familia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elaboración de directorios y bases de datos con herramientas de cómputo.	Aplicación
2. Identificación de clientes potenciales.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que su directorio de prospectos potenciales está limpio sin roturas y sin manchas de comida.
2. Orden:	La manera en que organiza y clasifica sus archivos, agenda de trabajo y documentos.

GLOSARIO

1. Prospectos:	Persona interesada en adquirir un automotor en quien el vendedor pone todo su esfuerzo para convertirlo en un cliente.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1327	Realizar el proceso de venta del automotor.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el procesos de venta:
- Presentándose ante el prospecto de acuerdo con el protocolo establecido por al agencia,
- Entregándole su tarjeta de presentación,

- Realizando preguntas abiertas, cerradas y de confirmación para conocer las necesidades y deseos de compra del prospecto,
- Orientando al prospecto a seleccionar la opción del automotor que más se ajuste su perfil y a sus necesidades,
- Preguntando al prospecto sobre el presupuesto con el que cuenta,
- Explicando al prospecto sobre los créditos/planes/formas de pago del automotor con los que cuenta la agencia,
- Explicando al prospecto una propuesta económica de las condiciones de pago para el automotor de su interés,
- Orientando al prospecto los beneficios fiscales de los automotor,
- Explicando al prospecto las características técnicas del automotor de su interés,
- Mencionando al prospecto los requisitos que debe presentar para la compra del automotor,
- Orientando al prospecto sobre las opciones para la aceptación de su automotor a cuenta del costo del automotor de su interés,
- Explicando al prospecto las opciones para el aseguramiento del automotor,
- Mencionando las ventajas del automotor de su interés en cuanto a la periodicidad y costo del mantenimiento preventivo, y
- Explicando las ventajas competitivas/comparativas de la marca del automotor de su interés con relación a otras marcas.

2. Ofrece la prueba de manejo:
- Mencionando al prospecto que sólo podrá realizar la prueba de manejo si presenta su licencia de conducir vigente,
- Explicando cuál es la ruta a seguir durante la prueba de manejo,
- Preguntando al prospecto si desea conducir el automotor/sólo desea ir de copiloto,
- Proponiendo al prospecto fechas para la realización de la prueba de manejo,
- Confirmando con el prospecto la fecha agendada para la realización de la prueba de manejo, y
- Tramitando en la agencia la disponibilidad del autodemo para la realización de la prueba de manejo.

3. Realiza la prueba de manejo:
- Confirmando vía telefónica/correo electrónico la realización de la prueba de manejo en la fecha y hora acordada,
- Verificando que el auto demo cuenta con combustible acorde al recorrido establecido y que se encuentre limpio para la realización de la prueba de manejo,
- Recibiendo al prospecto en la agencia para la realización de la prueba de manejo,
- Indicando al prospecto la duración y recorrido que realizarán durante la prueba de manejo,
- Solicitando al prospecto que ajuste volante, asientos, espejos hasta que se sienta cómodo para el manejo,
- Explicando al prospecto especificaciones técnicas y de manejo del automotor,
- Mencionando las ventajas técnicas y de accesorios con los que cuenta el automotor,
- Devolviendo el automotor y el reporte de la prueba de manejo a la agencia, y
- Solicitando al prospecto el llenado de la evaluación de la prueba de manejo.

4. Realiza el seguimiento a su cartera de prospectos:
- Contactando a los prospectos con los que ha iniciado el proceso de venta vía telefónica/correo electrónico,
- Preguntando al prospecto cuál ha sido su decisión con respecto a la compra del automotor,

- Ampliando la información técnica y financiera sobre el automotor del interés del prospecto,
- Proponiendo al prospecto agendar una nueva cita para mostrarle otras opciones de automotores, y
- Agendando la fecha y hora con el prospecto para la nueva cita.
-

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta económica elaborada de las condiciones de pago para el automotor:
   - Incluye la versión del automotor, accesorios y precio de lista,
   - Especifica la forma de pago crédito/contado, enganche, e
   - Incluye el costo del seguro, placas y tenencia.

2. El formato de entrada/salida del autodemo entregado:
   - Incluye el nombre, domicilio y teléfono del prospecto,
   - Tiene el nombre completo del asesor de ventas, e
   - Incluye el color, modelo, vin y número de placas del autodemo.
   -
3. La encuesta de satisfacción de la prueba de manejo entregado:
   - Incluye los comentarios y firma del prospecto con respecto al automotor y a la prueba de manejo, y
   - Tiene la firma del asesor de ventas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Cálculo de intereses.	Aplicación
2. Interpretación de tablas de amortización.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Limpieza:	La manera en que se presenta con el uniforme establecido por la agencia distribuidora limpio y su presentación personal es pulcra.
2.	Honestidad:	La manera en que explica las características del automotor de interés del prospecto conforme con las establecidas en su ficha técnica.
3.	Perseverancia:	La manera en que motiva/estimula al prospecto para concretar la venta del automotor.
4.	Responsabilidad:	La manera en que maneja la confidencialidad de la información proporcionada por el prospecto y los recursos materiales de la empresa.
5.	Tolerancia:	La manera en que atiende y responde los cuestionamientos del

prospecto, así como de sus acompañantes hasta resolver sus dudas y de manera amable a pesar de que las opiniones sean contrarias a las suyas.

GLOSARIO

1. Beneficios fiscales:	Se refiere a la reducción de los ingresos sujetos a tributos, por diversos conceptos, en especial los gastos incurridos para producir ingresos.
2. Especificaciones técnicas y de manejo del automotor:	Es el conjunto de criterios y lineamientos emitidos por la planta ensambladora del automotor para su correcto y adecuado funcionamiento.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1328	Concretar la venta del automotor.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Cierra la venta del automotor:
- Solicitando al cliente los documentos requeridos para concretar la venta del automotor, de acuerdo con la forma de pago seleccionada,
- Solicitando que realice el pago de acuerdo con la forma de pago elegida por el cliente,
- Explicando los documentos que respaldan la operación realizada de acuerdo con la forma de pago elegida por el cliente,
- Solicitando la firma del cliente en los documentos que respaldan la operación realizada,
- Programando la fecha y hora para la entrega del automotor elegido por el cliente, y
- Resolviendo dudas que presente el cliente sobre la venta del automotor.

2. Solicita al gerente de ventas el automotor vendido:
- Revisando en la base de datos de la agencia/gerente de ventas la disponibilidad del automotor con las características elegidas por el cliente,
- Estableciendo fecha y hora de la entrega del automotor con el encargado de facturas, y
- Registrando la fecha y hora de la entrega del automotor en la bitácora de entrega de la agencia.

3. Programa la entrega del automotor con el área de facturación:
- Solicitando al área de facturación la elaboración de la factura,
- Confirmando con el área de facturación la hora de entrega al área de lavado, la hora de recepción de documentos y la hora de salida de la unidad del área de lavado,
- Presentando al área de facturación el expediente del cliente,
- Revisando en la factura que el número de serie, color del automotor, accesorios y el nombre del cliente correspondan con los datos descritos en el expediente del cliente,
- Revisando en el automotor que las condiciones y equipamiento se apeguen a lo acordado con el cliente, y

- Comunicando al área de recepción el horario de entrega del automotor así como el nombre del cliente.

4. Entrega al cliente el automotor:
- Recibiendo al cliente en la agencia en la fecha y hora acordada,
- Explicando al cliente el manual del propietario, la periodicidad del mantenimiento preventivo, las condiciones de la póliza de garantía,
- Solicitando al cliente lo acompañe al área de entrega,
- Presentando al cliente el automotor,
- Solicitando al cliente que verifique que el automotor cuente con el equipo y accesorios acordados,
- Presentando al cliente al encargado del área de servicio para que lo oriente en el mantenimiento preventivo del automotor,
- Solicitando autorización interna para la entrega del automotor,
- Entregando al cliente las llaves de su automotor,
- Despidiéndose del cliente agradeciendo su compra y poniéndose a sus órdenes, y
- Solicitando al cliente que llene la encuesta de satisfacción.

5. Realiza el seguimiento post venta del automotor:
- Llamando al cliente una semana después de la entrega de su automotor para conocer sus comentarios con respecto a automotor adquirido, y
- Ofreciendo al cliente los servicios de post venta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes

PRODUCTOS

1. El expediente del cliente integrado:
- Incluye identificación oficial, comprobante de domicilio actual, copia de su acta de nacimiento/acta constitutiva, RFC/manifestación de su actividad económica, solicitud de crédito, comprobante de ingresos con antigüedad no mayor a tres meses/manifestación de la fuente de ingresos para el pago,
- Incluye la propuesta económica presentada al cliente,
- Tiene la autorización de crédito para el cliente,
- Incluye el comprobante de pago del automotor,
- Incluye el contrato de adhesión firmado por el cliente,
- Incluye el contrato de crédito firmado por el cliente y por la institución financiera, y
- Tiene la copia de la factura firmada por el gerente de ventas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar cuando automotor solicitado en el inventario de la distribuidora no se encuentra disponible.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Expediente:	Es el conjunto de registros y comprobantes que de manera física se integran para soportar la venta del automotor.