I.- Datos Generales

Código	Título
EC0441	Asesoría para la venta de productos en tienda departamental.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que asesoran para la venta de productos en tienda departamental, cuyas competencias incluyen la preparación del área de trabajo, mobiliario, equipo, sistema, insumos, productos y puntos de seguridad, así como la atención al cliente y servicios postventa.

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 1 año de experiencia laboral y 34 horas de capacitación teórica.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente estándar de Competencia evalúa las actividades que se realizan durante la preparación del área de trabajo, del mobiliario, equipo, así como de los productos para la venta, la atención al cliente y servicios postventa.

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
Liverpool

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
24 de abril de 2014	12 de junio de 2014
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
5años	5años

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

Grupounitario
4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios.

Ocupaciones asociadas
Empleado de ventas y dependiente en establecimiento.
Ayudante de ventas en establecimiento.

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 MÉX

Rama:

4622 Comercio al por menor en tiendas departamentales MÉX.

Subrama:

46221 Comercio al por menor en tiendas departamentales MÉX

Clase:

462210 Comercio al por menor en tiendas departamentales MÉX

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

- Liverpool
- Fábricas de Francia

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Examen de conocimientos generales sobre la competencia.
- El candidato deberá presentar evidencias generadas en la evaluación práctica de su desempeño en la función.
- El desempeño de la función podrá ser en situación real o simulada.
- En el caso de no presentarse objeciones, devoluciones o clientes molestos durante la evaluación con el cliente, deberá simularse posterior a la despedida, para completar su evaluación.
- En el servicio postventa será evaluado una situación real o simulada de un cliente de días anteriores que requiera seguimiento.

Apoyos/Requerimientos:

- Contar con un departamento y bodega definida en la tienda departamental, cliente, terminal punto de venta, lámpara de luz negra o marcador identificador de billetes faltos, mobiliario diverso para exhibir los productos, acceso a bodega del departamento, acceso a los sistemas, kit de limpieza,

sensores, desactivadores, vestimenta de acuerdo a la política de la empresa, bolígrafo, calculadora, fondo de efectivo, material de papelería (insumos) y teléfono.

Duración estimada de la evaluación

- 2:40horas en campo, 20 minutos en gabinete totalizando 3horas.

Referencias de Información

- Programa profesional en ventas PROVEN

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Asesoría para la venta de productos en tienda departamental.	Preparar los productos para la venta.
	Elemento 2 de 3
	Atender al cliente para la venta de productos.
	Elemento 3 de 3
	Dar seguimiento posventa de productos.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1435	Preparar los productos para la venta.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisala disponibilidad de los insumos suficientes en el área para realizar la venta:
   - Corroborando que cuente con la cantidad mínima y tipo de insumos según el área.

2. Limpia el área terminal/punto de venta:
   - Utilizando un paño multiuso y,
   - Retirando los materiales que obstruyan la zona de circuito eléctrico de la terminal/punto de venta.

3. Verifica el funcionamiento del equipo de trabajo antes de realizar la venta de productos:
   - Comprobando el funcionamiento de la terminal/punto de venta con el verificador de precios,
   - Comprobando el funcionamiento de la clave del vendedor y acceso a la gavetay,
   - Comprobando que cuente con el fondo de efectivo asignado de acuerdo con la política de la empresa.

4. Verifica el funcionamiento de los puntos de seguridad delos productos exhibidos en piso de venta:
   - Revisando que los productos cuenten con sus respectivos sensores de seguridad, de acuerdo a la política establecida por la empresa,
   - Colocando los sensores en los productos a exhibir en piso de venta, de acuerdo con la política establecida por la empresa,
   - Cotejando que los productos para la venta estén dados de alta en el sistema operativo del establecimiento y,
   - Revisando el funcionamiento del sistema de desactivación de sensores.

5. Verifica la disponibilidad de los productos en bodega para la venta en piso:
   - Cotejando en el inventario los productos existentes en piso y en bodegay,
   - Corroborando que estén libres de daños antes de exhibirlos.

6. Recibe los productos en bodega:
   - Desempacándolosde acuerdo con las medidas de seguridad delosmismos y de la empresa,
   - Clasificándolosen básicos y de temporada, de acuerdo al manual de presentación visual de la tienda departamental para su rotación,
   - Clasificándolos en la bodega de acuerdo al grupo de artículos y,
   - Revisando que concuerden con la cantidad y descripción de los solicitados.

7. Verifica el área de exhibición en piso de venta:
   - Revisando que el área de exhibición esté libre de polvo, manchas y basura,
   - Manteniendo el acomodo del mobiliario y de los productos en el piso de venta de acuerdo con la presentación visual de la empresa,
   - Revisando que esté libre de obstáculos que impidan el libre acceso,
   - Revisando la existencia y surtido de los productos,
   - Revisando que los productos estén libres de manchas, polvo, daños y/o caducos,
   - Revisando que los productosexhibidosestén etiquetados con el precio y,
   - Confirmandoque los precios y promociones de los productos estén vigentes en el sistema.

8. Reporta fallasen su departamento:
   - Al momento de identificarlas en el área de trabajo,
   - Avisando vía telefónica a la persona responsable de atenderla y,
   - Describiendo las características que presentala falla de manera clara y precisando su ubicación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El piso de venta,preparado:
   - Está limpio,
   - Tiene la presentación visual definida por el establecimiento,
   - Tiene la terminal/punto de venta, el verificador de precios y la clave de acceso de empleadoactivados para su función y,
   - Cuenta con el fondo de efectivo asignado con diferentes denominaciones para realizar la venta.

2. Los puntos de seguridad de productos revisados:
   - Están colocados en cada uno de los productos de acuerdo con la política de la empresa.

3. La bodega ordenada:
   - Tiene identificadas las áreas por tipo de productos,
   - Tiene ubicadoslos productospor grupo de artículos,
   - Se encuentra libre de obstáculos para facilitar el acceso al suministro individual y,
   - Tiene separados los productos dañados de los que están disponibles para la venta.

4. Los productos exhibidos en piso de venta:
   - Están ordenados y libres de obstáculos para su acceso,
   - Están distribuidos y acomodados como lo indica la guía de presentación visual y,
   - Están verificados, exhibidos y acomodados sin polvo y sin manchas.

5. La Bitácora de ventaselaborada:
   - Incluye los resultados y alternativas para mejorar la cuota de ventas de acuerdo con las métricas establecidas por la empresa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento a seguir en caso de que la terminal	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
punto de venta no funcioneo no tenga sistema.	
2. Procedimiento a seguir cuando el inventario físico no coincide con el sistema.	Aplicación
3. Procedimiento a seguir en caso de que un producto tenga etiqueta con un precio no vigente.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Persona desmayada en el piso de venta.

Respuestas esperadas

1. Se Informa a los servicios de seguridad del establecimiento y se acompaña a la persona hasta que lleguen los servicios de auxilio evitando en medida de lo posible tocar al accidentado. En cuanto llegue el servicio de auxilio se le informa de la situación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que cumple con los respectivos horarios establecidos para iniciar con su jornada laboral, el cuidado del mobiliario, equipo y productos.

GLOSARIO

Áreas de exhibición:	Se refiere a los espacios del departamento para mostrar productos. También conocidos como: isla, punto focal o pasillos.
Caduco:	Se refiere a la vigencia de venta, que no estén caducos los productos, ya sea por estado de conservación, fin de temporada o por bajo desplazamiento.
Fallas:	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, sospecha o intento de robo.
Gaveta:	Cajón para resguardar valores tales como: dinero, bauchers, entre otros.
Grupo de artículos:	Es un conjunto de productos que comparten características similares, por ejemplo: blusas por marca, calzado por modelo y tallas, muebles por tipo, etc.
Insumos:	Hace referencia a todos aquellos implementos que sirven para un determinado fin y que se pueden denominarse como material útil para diferentes actividades y procesos. Describe artículos tales como: papelería, empaques, bolsas, cinta adhesiva, etc.
Inventario:	Es la lista documental física o electrónica en la que se detallan los productos con los que cuenta el establecimiento para su venta.
Mobiliario:	Se llama así al conjunto de anaqueles, muebles de exhibición, tringlas, vitrinas, nichos, góndolas, botadero, suásticas, cabecera, corner, etc.

Presentación visual:	Refiere a la estrategia adaptada por la empresa para la exhibición de los productos en venta, en la que se establece el acomodo, tipo de exhibidores y presentación de un área determinada.
Producto:	Es cualquier mercancía, servicio u objeto tangible o intangible que puede ser ofrecido y vendido a una personapara satisfacer su deseo o necesidad, de lo cual se genera una utilidad para la organización que lo vende.
Puntos de seguridad:	Se le llama así al conjunto de artículos que se colocan en los productos con la finalidad de que no sean sustraídos tales como: Antenas, sensor blando y rígido, planchas, punto de circuito cerrado y alarma.
Rotación de productos:	Número de veces que se renueva la existencia de un artículo durante un periodo.
Servicio:	Es todo aquello que facilite la compra del cliente y haga su estancia y experiencia más placentera en la empresa. Por lo general es intangible y va implícito en el producto.
Asesoría para la venta:	Es la actividad del negocio que consiste en vender productos y/o servicios estableciendo una relación de asesoría cara a cara con los clientes potenciales, ofreciendo servicios adicionales en función a las necesidades cliente.
Verificador de precios:	Es el equipo que sirve para leer la información del producto contenida en el código de barras y que se muestra en la pantalla de la terminal/punto de venta. Puede ser un escáner fijo o portátil, también se le denomina lector de código de barras.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1436	Atender al cliente para la venta de productos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente para realizar la venta de productos:
   - Saludando al cliente con una frase de cortesía y le da prioridad a su llegada al piso de venta,
   - Aplicando al menos una técnica de ventas para abordar al cliente,
   - Estableciendo contacto visual y con una sonrisa,
   - Mostrando congruencia entre el lenguaje verbal y corporal y,
   - Respetando su espacio personal.

2. Detecta la necesidad y requerimientosdel cliente:
   - Realizando preguntas abiertas que le ayuden a identificar y aclarar las necesidades del cliente,
   - Respondiendo las preguntas que el cliente realice con relación a los beneficios del producto y,
   - Confirmando los requerimientos del cliente.

3. Muestra el producto al cliente de acuerdoa las necesidades detectadas:
   - Explicando los beneficios para el cliente en relación a la necesidad detectada y a las características y ventajas del producto,
   - Usando palabras persuasivas al demostrar el producto para generar el deseo de poseerlo y,
   - Confirmando con el cliente que el producto mostrado satisface sus necesidades.

4. Prueba el cierre de venta:
   - Verificando la existencia del producto en el departamento y en el sistema,
   - Informándole al cliente sobre las promociones vigentes y productos nuevos en el departamento,
   - Ofreciendo al cliente productos adicionales/complementarios,mencionando las ventajas y beneficios de éste y,
   - Demostrando al menos una técnica para el manejo de las objeciones del cliente con respecto al producto.

5. Cierra laventa:
   - Aplicando al menos una técnica de cierre de venta,
   - Preguntándole al cliente cómo va a realizar su forma de pago,
   - Explicando las opciones y alternativas de pago establecidas por la empresa para su elección,
   - Ratificando con el cliente el monto total de la compra,
   - Realizando el cobro de acuerdo con la modalidad indicada por el cliente,
   - Verificando que el comprobante de pago corresponda al precio y descripción del producto,
   - Preparando la entrega del producto, desactivando y/o removiendo los sensores de seguridad,
   - Mencionando la importancia de conservar el comprobante de pago la aplicación de la garantía y cuidados de producto y,
   - Se despide agradeciendoal cliente su visita y le informa promociones vigentes en otros departamentos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento a seguir en caso de no contar con los productos solicitados por el cliente.	Conocimiento
2. Procedimiento a seguir para el control de los comprobantes de pago.	Conocimiento
3. Técnicas para abordar al cliente.	Aplicación
4. Procedimiento para el manejo de valores/efectivo.	Conocimiento
5. Técnicas para el cierre de venta.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

2. Persona accidentada en las escaleras eléctricas.

Respuestas esperadas

Apaga la escalera eléctrica. Informa a los servicios de seguridad del establecimiento y acompaña a la persona hasta que lleguen los servicios de auxilio.Evitando en la medida de lo posibletocar al accidentado. Comentar al personal de auxilio sobre los acontecimientos.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad	La manera en que brinda trato cordial al cliente durante su estancia en el establecimiento.
2. Iniciativa	La manera en que ofrece alternativas de productosde acuerdo a las necesidades detectadas en el cliente.
3. Limpieza	La manera en que demuestra pulcritud en su imagen personal y uniforme que viste portando el personalizador con su respectivo nombre.
4. Orden	La manera en quetransmite de forma coherente la información del producto al cliente al realizar la detección de necesidades y la demostración.
5. Perseverancia	La manera en que cumple las diversas solicitudes del cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades.
6. Tolerancia	La manera en que se mantiene sereno durante el proceso de atención al cliente aún en circunstancias de negociación intensa.

GLOSARIO:

Comprobante de pago:	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.
Espacio personal:	Se refiere al espacio que rodea a la persona y que le permite interactuar con otras personas de una manera cómoda y adecuada a las circunstancias. También se le conoce como distancia social y está aproximadamente entre 1.20 y 3.5 metros.
Garantía:	Es el documento que ampara al producto sobre cualquier desperfecto que éste presente.
Productos adicionales:	Se refiere a otros productos que puedan acompañar al primer

	producto vendido. Estos productos complementarios incrementan las unidades por ticket y el ticket promedio.
Productos alternativos:	Son los productos sustitutos o diferentes alternativas que pueden cubrir las necesidades del cliente.
Señales de compra:	Son indicios que manifiestan los clientes verbal o corporalmente y muestran su agrado por comprar el producto.
Valores	Se refiere a dinero, cupones, vales y cheques entre otros.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E1437	Dar seguimiento posventa de productos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda seguimiento después de la venta:
   - Resolviendo las dudas del cliente generadas posterior a la compra del producto y,
   - Asesorando al cliente con la instancia correspondiente en caso de presentar alguna anomalía en el producto adquirido.

2. Realiza el monitoreo de envío del producto:
   - Confirmando que el cliente haya recibido el producto de acuerdo con lo acordado.

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento a seguir cuando un cliente manifiesta molestia por el servicio proporcionado.	Aplicación
2. Devolución o cambio de producto	Aplicación