I.- Datos Generales

Código	Título
EC0716	Apoyo en procesos comerciales en el área de ventas

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desarrollan funciones y procesos comerciales en el área de ventas, aplicando elementos básicos de mercadotecnia, estrategias de compra/venta, registros del almacén, proporcionando el servicio de ventas de acuerdo a los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa, proyectando una actitud positiva de respeto en la atención a los clientes.

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

Descripción del Estándar de Competencia
Este estándar de competencia ejecuta procesos comerciales en el área de ventas, establece y define las funciones elementales que una persona debe realizar para ser competente, en el cual es elemental realizar las siguientes actividades: Elaborar presupuestos y pronósticos de ventas considerando el plan de ventas establecido por la empresa, Auxiliar en los procesos de compra-venta de acuerdo al manual de procedimientos del área de ventas, registrar y controlar entradas y salidas del almacén, clasificar los pedidos de productos y/o servicios respetando los métodos establecidos por la empresa con la intención de mantener los inventarios actualizados y tener un mayor control de los productos y/o servicios disponibles, asumiendo una actitud honesta en el desarrollo de estas actividades, Apoyar en actividades promocionales que permitan incrementar las ventas y demanda de servicios que ofrece la empresa, auxiliar en la coordinación de eventos comerciales y ofrecer bienes y servicios en puntos de venta, investigar las necesidades de los clientes para obtener mayor cobertura de mercado.

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 y se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
De los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO):
Grupo unitario:
2511Auxiliar en administración, mercadotecnia, comercialización y comercio exterior
4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios

Ocupaciones asociadas:
Empleado de ventas y dependiente en establecimiento

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Vendedor de piso, Agente de operaciones comerciales, Agente de ventas y Agente de ventas de servicios.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
43 Comercio al por mayor
Subsector:
437 Intermediación de comercio al por mayor
Rama:
4371 Intermediación de comercio al por mayor, excepto a través de Internet y de otros medios electrónicos
Subrama:
43711 Intermediación de comercio al por mayor, excepto a través de Internet y de otros medios electrónicos
Clase:
437112 Intermediación de comercio al por mayor de productos para la industria, el comercio y los servicios, excepto a través de Internet y de otros medios electrónicos

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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del EC
- Coordinación Nacional de CECYTE
- Colegio CECyTE Estado de México

Relación con otros estándares de competencia
- EC0094 Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso.
- EC0104 Ventas consultivas
- EC0441 Asesoría para la venta de productos en tienda departamental
- EC0518 Venta especializada de productos y servicios

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Se recomienda que en la evaluación se consideren los siguientes aspectos: • El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada.

	• Los productos como resultado de desempeño solicitado, se presentaran como evidencia durante la evaluación de la Competencia, por lo que no se requiere ningún tipo de evidencia histórica.
Apoyos/Requerimientos:	• Computadora de escritorio • Impresora • Conexión a internet • Inventarios • Documentos comerciales • Catálogo de productos y/o servicios

Duración estimada de la evaluación

3 horas en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 6 horas.

Referencias de Información

- Programa de Estudios de la Carrera Técnica: Ventas de la Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico.(COSDAC)

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Apoyo en procesos comerciales en el área de ventas	Auxiliar en los procesos logísticos del área de ventas
	Elemento 2 de 3
	Integrar documentos del área de ventas
	Elemento 3 de 3
	Vender productos y servicios

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2262	Auxiliar en los procesos logísticos del área de ventas

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

1. Organiza los procesos de venta:
   - Cumpliendo con los procedimientos del protocolo de ventas establecidos por la empresa,
   - Mencionando el plan de ventas de la empresa,
   - Describiendo detalladamente las características, ventajas y cuidados en el manejo del contenido del bien/servicio, y
   - Describiendo los beneficios del bien/servicio, de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

2. Ejecuta procesos de venta de directa:
   - Saludando al cliente,
   - Presentándose con el cliente,
   - Preguntando al cliente si le puede ayudar/ponerse a sus órdenes/qué es lo que necesita/ qué bienes/servicios le interesan al detectar sus necesidades,
   - Ofreciendo al cliente bienes/servicios acorde a sus necesidades,
   - Definiendo las características del bienes/servicios que cumpla con las expectativas del consumidor,
   - Haciendo un resumen de los beneficios del bienes/servicios,
   - Describiendo las ventajas del bienes/servicios y beneficios para el cliente,
   - Acordando con el cliente las condiciones de la venta,
   - Solicitando por escrito la confirmación de aceptación de venta,
   - Preguntando al cliente si existen dudas/inquietud sobre el bienes/servicios por adquirir y en caso de existir aclararlas,
   - Aplicando el cierre de venta de la empresa con el cliente, en el cual se pacta las condiciones de entrega y de pago, y
   - Solicitando al cliente su participación en una encuesta de calidad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El concentrando de ventas realizadas por periodo de tiempo:
   - Cumple con las políticas de la empresa,
   - Contiene nombre del vendedor,
   - Contiene fecha de elaboración,
   - Contiene las características de los clientes potenciales
   - Contiene la descripción del bienes/servicios a vender,
   - Describe el precio unitario y totales de los bienes/servicios, e
   - Incluye garantía y vigencia.

2. El pronóstico de ventas estructurado:
   - Cumple con las políticas de la empresa,

- Contiene el plan de ventas de la empresa,
- Incluye vigencia del pronóstico,
- Contiene las características de los clientes potenciales, y
- Describe los bienes/servicios del pronóstico.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que sigue una secuencia lógica en la elaboración del concentrado y pronóstico de ventas.

GLOSARIO

1. Características de los clientes potenciales: Nivel económico, usos y costumbres
2. Cliente potencial: Aquella persona física o jurídica que aún no ha adquirido productos o servicios de una empresa pero bien podría estar dentro de su mercado.
3. Plan de ventas: Es un documento en el que se establecen de manera prudente los cálculos acerca de las ventas esperadas en una empresa para un periodo de tiempo determinado.
4. Procesos de venta: Es una secuencia lógica que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente (usualmente la compra)".
5. Pronóstico de ventas: Es una estimación de las ventas futuras (ya sea en términos físicos o monetarios) de uno o varios productos (generalmente todos) para un periodo de tiempo determinado.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2263	Integrar documentos del área de ventas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El registro y control en almacén de las entradas y salidas generados:
   - Cumple con los métodos y políticas establecidos por la empresa,
   - Incluye la información actualizada y organizada del almacén de acuerdo a las políticas de la empresa,
   - Contiene el nombre de quien elaboró,
   - Contiene la fecha y hora de elaboración,
   - Describe las entradas de productos al almacén,
   - Describe las salidas de productos del almacén,
   - Contiene un inventario con la cantidad total de productos existentes en el almacén, y
   - Aplica medidas de seguridad e higiene de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa.

2. El pedido clasificado de bienes/servicios:
   - Incluye la orden de compra, con las características específicas solicitadas por la empresa,
   - Describe los bienes/servicios que requiere la empresa,

- Presenta la codificación establecida por la empresa, y
- Presenta las condiciones y políticas de compra establecidas por la empresa.

3. La documentación de ventas organizada:
   - Cumple con las políticas establecidas por el departamento de ventas,
   - Incluye la validación del área de ventas, y
   - Contiene expedientes con los formatos de venta requisitados de acuerdo a lo establecido por la empresa.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que presenta sin errores, ni tachaduras, la información; registros de almacén, y pedidos de bienes y servicios de acuerdo a los estándares de calidad requeridos.
2. Orden:	La manera en que organiza la documentación, sigue la secuencia lógica de actividades establecida en el plan de ventas, utilizando los recursos de forma óptima de acuerdo a lo establecido por el área de ventas.

GLOSARIO

1. Almacén:	Es un espacio en el que se pueden guardar las materias primas que se emplean en el proceso de producción en cuestión así como también pueden resguardarse los productos semi terminados o terminados totalmente para ser luego destinados al canal de venta o de distribución.
2. Codificación:	Es un sistema estructurado, ordenado y progresivo que se utiliza para la clasificación, de las mercancías.
3. Orden de compra:	Orden de compra o nota de pedido es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercancías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2264	Vender productos y servicios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Apoya al personal de ventas en actividades promocionales:
   - Siguiendo el protocolo de la empresa,
   - Exhibiendo en los puntos de venta establecidos por la empresa productos atractivos para el cliente,
   - Manteniendo limpio y ordenado el espacio destinado para ventas, y
   - Aplicando formas de promociones atractivas para el cliente.

2. Coordina eventos comerciales:

- Diseñando la logística de la actividad conforme al tipo de evento y a las políticas de la empresa,
- Elaborando materiales y recursos informativos que sean útiles y funcionales para el cliente,
- Comisionando al personal necesario conforme al tipo de evento,
- Cumpliendo con los requerimientos conforme al tipo de evento, equipo de sonido, mobiliario, equipo de cómputo, suvenires y publicidad impresa,
- Describiendo cada una de las comisiones del personal involucrado,
- Consultando con sus superiores que la logística del evento se esté llevando de acuerdo a lo programado, y
- Efectuando su comisión en tiempo y forma.

3. Ofrece bienes y servicios en puntos de venta:
   - Brindando una orientación y atención al cliente de los bienes/servicios en venta conforme a las políticas de la empresa,
   - Describiendo las características y beneficios de los bienes/servicios,
   - Resolviendo dudas del cliente en la comercialización de los bienes/servicios, y
   - Aplicando al cliente la encuesta de satisfacción.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación:	La manera en que trabaja en la misma dirección respetando un plan de acción concreto, siguiendo las directrices del líder, cooperando y contribuyendo al logro de los objetivos.

GLOSARIO

1. Comercialización:	Se refiere al conjunto de actividades desarrolladas con el objetivo de facilitar la venta de un bien o servicio.
2. Formas de promociones:	Muestras, cupones, reembolso o devoluciones, descuentos directos, premios, regalos publicitarios, exposición en ferias o eventos.
3. Logística:	Es el conjunto de acciones, medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías.
4. Mercadotecnia:	Consiste en un conjunto de principios y prácticas que se llevan a cabo con el objetivo de aumentar el comercio, en especial la demanda.
5. Protocolo:	Conjunto de instrucciones, normativas o reglas que permiten guiar o regular una determinada acción.
6. Punto de venta:	Se trata del local comercial en el cual se ofrecen diversos productos a la venta.