Conocer
Normalización • Certificación Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0717	Asesoría al cliente para la venta de bienes/servicios

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desarrollan funciones relacionadas a brindar asesoría al cliente, convenciéndolo de que la prioridad de la empresa es satisfacer sus necesidades, brindándoles un producto/servicios de calidad.

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 Asesoría al cliente para la venta de productos/servicios, establece y define las funciones elementales que una persona debe realizar para ser competente en el cual es elemental realizar las siguientes actividades: Comercializar productos y servicios indagando las nuevas necesidades que surgen en el cliente y buscando en todo momento, utilizando su creatividad e innovando la forma de satisfacerlas, Brindar servicio al cliente atendiéndolo y asesorándolo sobre las ventajas y beneficios que le ofrece la empresa, Resolver conflictos de manera eficaz utilizando el protocolo de la empresa, proponiendo alternativas de solución y convenciendo al cliente de que la prioridad de la empresa es satisfacer sus necesidades, Realizar la negociación para la venta, logrando la satisfacción del cliente para que él a su vez recomiende los productos y servicios que ofrece la empresa.

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:
4221 Agente y representante de ventas y consignatarios
4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios

Ocupaciones asociadas
Ayudante de ventas en establecimiento
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, Ejecutivo de ventas, Agente de ventas y Promotor de ventas

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 Estándar de Competencia

- 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
- 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 presentarán 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
- Personal de apoyo que funjan como clientes

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 2
Asesoría al cliente para la venta de bienes/servicios	Aplicar estrategias de servicio al cliente
	Elemento 2 de 2
	Atender al cliente para satisfacer sus necesidades

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2265	Aplicar estrategias de servicio al cliente

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

1. Brinda servicio al cliente:
   - Aplicando el protocolo de atención al cliente de la empresa,
   - Atendiendo los requerimientos del cliente,
   - Sugiriéndole bienes/servicios que puedan ser mayormente útiles para cubrir sus necesidades,
   - Explicando los beneficios que ofrece el bien/servicio al cliente,
   - Revisando en el momento de la entrega que el bien/servicio cumpla con los estándares de calidad que ofrece la empresa,
   - Preguntando al cliente si tiene dudas respecto al uso y cuidado de los bienes/servicios ofrecidos por la empresa,
   - Respondiendo las dudas que el cliente pueda tener en relación al uso y cuidado del bien/servicio,
   - Agradeciendo al cliente su preferencia, e
   - Invitando al cliente a que regrese.

2. Resuelve conflictos con el cliente:
   - Utilizando el protocolo de la empresa para el manejo de conflictos,
   - Preguntando si el bien/servicio cumplió con las expectativas del cliente,
   - Proponiendo alternativas de solución al cliente,
   - Preguntando al cliente con base a las políticas de la empresa su propuesta de solución, y
   - Convenciendo al cliente de que la prioridad de la empresa es satisfacer sus necesidades.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
PRODUCTOS

1. El reporte del diseño de estrategias de servicio al cliente elaborado:
   - Incluye nombre de quien lo elaboro,
   - Contiene fecha de elaboración,
   - Contiene firma de autorización,
   - Contiene el tipo de cliente,
   - Incluye términos de negociación,
   - El tipo de bien/servicio, y
   - Incluye el protocolo.

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

1. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial a los clientes, es atento, respetuoso y como toman sus puntos de vista.
2. Tolerancia: La manera en que se mantiene tranquilo, paciente y sereno durante el proceso de atención al cliente.

GLOSARIO

1. Comercialización:	Conjunto de las acciones encaminadas a comercializar productos, bienes o servicios. Estas acciones o actividades son realizadas por organizaciones, empresas e incluso grupos sociales.
2. Oportunidad de mercado:	Es una determinada situación en la que existen personas, empresas u organizaciones con una necesidad o deseo, poder adquisitivo y disposición para comprar; y en el cual, existe una alta probabilidad de que alguien (persona, empresa u organización) pueda satisfacer esa necesidad o deseo a cambio de obtener un beneficio o utilidad.
3. Protocolo de atención al cliente:	Permite administrar mejor la experiencia que los clientes tienen con tu empresa. La función principal del protocolo es proporcionan orientación organizacional sobre cómo manejar los problemas de los consumidores, responder a los clientes de manera oportuna y atender sus necesidades.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2266	Atender al cliente para satisfacer sus necesidades

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

1. Realiza la negociación para la venta de acuerdo a las necesidades de comercialización de la empresa:
   - Atendiendo las necesidades del cliente,
   - Respetando las políticas de la empresa,
   - Aplicando el protocolo de atención al cliente de la empresa,
   - Convenciendo al cliente de los beneficios de los bienes/servicios,
   - Motivando al cliente a adquirir un bien/servicio,
   - Acordando con el cliente los tiempos de cumplimiento, garantía y costo,
   - Pactando con el cliente la forma de pago, y
   - Requisitando los formatos establecidos por la empresa.

2. Comercializa bienes/servicios:
   - Revisando los requerimientos del cliente y oportunidad del mercado,
   - Pactando la forma de pago, mediante un contrato comercial de compra-venta,
   - Mostrando los productos solicitados por el cliente,
   - Informando la garantía y posibles restricciones para hacerla efectiva,
   - Describiendo las características básicas del contrato comercial de compra-venta,
   - Elaborando la facturación correspondiente,
   - Indicando al cliente el precio unitario y precio total de los bienes/servicios,
   - Revisando la funcionalidad de los bienes/servicios adquiridos,
   - Describiendo las formas de pago, precio y ventajas del bien/servicio, y
   - Preguntando al cliente si el bien/servicio cumple con sus expectativas y necesidades.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad	La manera en que en que informa al momento de establecer las condiciones de pago y el cumplimiento de la garantía mantiene un trato cordial con el cliente.
2. Responsabilidad	La manera en que se cumpla con los acuerdos establecidos en el contrato comercial de compra venta.

GLOSARIO

1. Conflicto:	Situación dada por una discordancia intereses contrapuestos de dos o varias partes Incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles.
2. Contrato comercial de compra venta.	Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones relacionadas a la compraventa, el vendedor se obliga transferir la propiedad de un bien al comprador y este a pagar su precio en dinero.
3. Garantías	Es un negocio jurídico mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o pago de una deuda.
4. Manejo de conflictos:	El manejo de conflictos enfatiza el procedimiento, cómo diseñar y llevar adelante un plan de acción; aborda los conflictos desde una perspectiva dinámica.
5. Política empresarial:	Contribuye a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.
6. Protocolo de la empresa para el manejo de conflictos:	Es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa para el manejo de conflictos, dichas normas son internas de cada empresa.
7. Resolución de conflictos:	La resolución de conflictos pone el acento en las soluciones, por lo general estáticas y centradas en los resultados.