I.- Datos Generales

Código	Título
EC0990	Atención de grandes cuentas para la compra y venta de productos/servicios de marca

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden grandes cuentas para la compra y venta de productos/servicios de marca, para lo cual implementan el proceso de venta para el manejo de grandes cuentas validando el plan de cuenta con los responsables de las áreas involucradas, elaboran el presupuesto de compra de productos/servicios y dan cumplimiento a los indicadores de desempeño para el manejo de grandes cuentas.

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.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente EC describe el desempeño de la persona responsable de la atención de grandes cuentas para la compra y venta de productos/servicios de marca, para lo cual implementa el proceso de venta para el manejo de grandes cuentas, elabora el presupuesto de compra de productos/servicios mediante el plan anual de venta y el presupuesto de compra y da cumplimiento a los indicadores de desempeño para el manejo de grandes cuentas revisando el seguimiento del plan de cuenta con los responsables de las áreas involucradas y atendiendo al cliente para resolver conflictos relacionados con los productos/servicios. También establece los conocimientos teóricos así como las actitudes relevantes de 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: Tres

Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

De la Subsecretaría de Educación Media Superior

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
18 de mayo de 2018	28 de junio de 2018

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
Gerente de cuenta clave (KAM: Key Account Manager)

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

Sector:

43 Comercio al por mayor

Subsector:

431 Comercio al por mayor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco
437 Intermediación de comercio al por mayor

Rama:

4311 Comercio al por mayor de abarrotes y alimentos
4371 Intermediación de comercio al por mayor, excepto a través de Internet y de otros medios electrónicos

Subrama:

43111 Comercio al por mayor de abarrotes
43711 Intermediación de comercio al por mayor, excepto a través de Internet y de otros medios electrónicos

Clase:

431110 Comercio al por mayor de abarrotes
437111 Intermediación de comercio al por mayor de productos agropecuarios, excepto a través de Internet y de otros medios electrónicos

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

- Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS).
- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, A. C.
- Sistema Nacional de Desarrollo Profesional Docente (SINADEP).
- Instituto de Capacitación y Educación para el Trabajo AC (ICET).
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0104: Ventas consultivas
- EC0518: Venta especializada de productos y servicios
- EC0717: Asesoría al cliente para la venta de bienes/servicios

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	En la evaluación, considere los siguientes aspectos: • El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada • Los productos como resultado del desempeño solicitado, se presentarán durante la evaluación de la Competencia, por lo que no se considera ningún tipo de evidencia histórica
Apoyos/Requerimientos:	Para realizar la evaluación es necesario contar con: • Equipo de cómputo • Impresora • Conexión a Internet • Inventarios • Documentos comerciales • Catálogo de productos/servicios • Personal de apoyo

Duración estimada de la evaluación

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

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Atención de grandes cuentas para la compra y venta de productos/servicios de marca

Elemento 1 de 3
Implementar el proceso de venta para el manejo de grandes cuentas

Elemento 2 de 3
Elaborar el presupuesto de compra de productos/servicios

Elemento 3 de 3
Dar cumplimiento a los indicadores de desempeño para el manejo de grandes cuentas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3115	Implementar el proceso de venta para el manejo de grandes cuentas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Valida el plan de venta con los responsables de las áreas involucradas:
- Presentando a los responsables, los objetivos de venta y las actividades planeadas para el logro de cada uno,
- Formulando iniciativas orientadas a los objetivos de venta, y
- Acordando compromisos con los responsables, que aseguren apoyo técnico de las áreas de manufactura/marketing, y
- Solicitando el acceso directo con los responsables de políticas de la marca y sistemas de información para rastrear volúmenes vendidos en los últimos doce meses.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El perfil de negocios de la cuenta del cliente elaborado:
- Indica los productos y servicios primarios que demanda,
- Describe la dispersión geográfica del mercado cubierto por la cuenta,
- Contiene estadísticas de volumen de participación en el mercado,
- Incluye la estructura organizacional del cliente,
- Contiene los objetivos y estrategias de la cuenta,
- Describe de 3 a 5 factores críticos de atención para el éxito de la cuenta, e
- Incluye la propuesta de la competencia que afecta el sector y los negocios de la cuenta.

2. El plan de cuenta elaborado:
- Contiene la hoja de ruta de las actividades encaminadas al logro de objetivos de venta, e
- Incluye el presupuesto para visitas a plantas del cliente y oficinas de venta en campo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Desarrollo del plan de ventas	Comprensión

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

1. Responsabilidad: La manera en que atiende respetuosamente los puntos de vista de los responsables de las áreas involucradas durante la presentación del plan de cuenta.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3116	Elaborar el presupuesto de compra de productos/servicios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El presupuesto de compra elaborado:
- Contiene la calendarización de las fechas compromiso de entregables de productos/servicios,
- Incluye las cantidades de productos/servicios comprometidos con los clientes e inventarios requeridos en el caso que aplique,
- Incluye las actividades de crédito y cobranza, para el control y seguimiento de las cuentas por cobrar del cliente, y
- Contiene la descripción de estrategias de venta y mercadotecnia para promocionar los productos/servicios, para así lograr el posicionamiento de la marca dentro del mercado objetivo.

2. El plan anual de ventas del cliente elaborado:
- Contiene los objetivos por unidades y montos de productos/servicios,
- Incluye el análisis de la competencia,
- Indica las fechas de Capacitación a la fuerza de ventas para lograr los objetivos establecidos, y
- Indica las fechas y los montos de ingresos de la marca.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acuerdos comerciales establecidos entre la marca y el cliente • Grandes cuentas tipo Sostenidas Expansivas y Amenazadas	Comprensión
2. Proceso general de compra del producto final	Comprensión
3. Proceso general de venta del producto/servicio	Comprensión

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

1. Orden: La manera en que considera el orden de aplicación de las normas legales, los procedimientos y las políticas de la marca, cuando elabora el presupuesto de compra.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3117	Dar cumplimiento a los indicadores de desempeño para el manejo de grandes cuentas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa el seguimiento del plan de cuenta con los responsables de las áreas involucradas:
- Considerando los puntos de presión en el cronograma para el cumplimiento de los objetivos de venta,
- Acordando la gestión de asistencia interna por parte de las áreas involucradas,
- Dando a conocer al cliente los planes y las técnicas de cobertura de la marca, y
- Acordando las pautas para evaluar con los responsables, los resultados que se esperan de los productos/servicios de la marca.

2. Atiende al cliente para resolver conflictos relacionados con los productos/servicios:
- Preguntando al cliente si el producto/servicio cumplió con sus expectativas,
- Proponiendo alternativas al cliente para la solución del conflicto,
- Preguntando al cliente su propuesta de solución, con base en los acuerdos comerciales, y
- Verificando que el cliente quede satisfecho con la atención brindada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El índice de servicio de la cuenta elaborado:
- Incluye la valoración del cliente sobre el desempeño de atención de la marca,
- Incluye los comentarios de apreciación del área de embarques/facturación/contabilidad de los productos y servicios de la marca, y
- Contiene una descripción de la comparación con competidores de la marca

2. La evaluación de la cuenta elaborado:
- Contiene el desarrollo de los indicadores de evaluación que se consideraron,
- Indica el resultado de efectividad y sus costos respecto del total de ventas, y
- Contiene el resultado del desempeño de los objetivos antes que los resultados generales de venta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Proceso de gestión de cuentas clave.	Comprensión

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

1. Responsabilidad: La manera en que cumple los acuerdos comerciales marca-cliente, que se ven reflejados en el desempeño de los objetivos de venta.

GLOSARIO

1. KAM: Key Account Manager o KAM es la persona del Departamento de Ventas que tiene la responsabilidad de gestionar las cuentas claves de la marca.
   Una cuenta clave tiene como requisito indispensable ser una cuenta que facture mucho. También, se pueden convertir en cuentas clave aquellas consideradas como estratégicas, por ejemplo, relacionadas con la imagen de marca.