I.- Datos Generales

Código	Título
EC1026	Venta de coches

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de venta de coches, realizan el primer contacto con el prospecto, realizan la prospección, la venta y el contacto post-venta del coche.

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 Estándar de Competencia establece las funciones elementales que una persona demostrar para ser competente en la venta de coches, en el cual se define que debe realizar el primer contacto con el prospecto de la venta del coche, captando al prospecto e identificando sus necesidades/intereses, mostrando las opciones de coches recomendadas conforme a la información obtenida del prospecto, explicando las características técnicas del coche y la comodidad del mismo, realizando una prueba de manejo, informando las ventajas y fortalezas del coche en comparación con la competencia, así como los planes de financiamiento, descuentos y/o promociones existentes. Mantiene el contacto con el prospecto hasta confirmar la venta del coche, firma de contrato y entrega del coche, de acuerdo a la evaluación otorgada derivada de la información obtenida del prospecto y utilizando acciones de cierre de ventas. Finalmente, la persona realiza el contacto post-venta del coche, indagando sobre la satisfacción del cliente y resolviendo dudas del mismo.

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

Desarrolla actividades programadas, tanto rutinarias como impredecibles. Recibe orientación general e instrucciones específicas de superiores. Supervisa y orienta a 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
4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios
4213 Vendedores por teléfono
4221 Agentes y representantes de ventas y consignatarios

Ocupaciones asociadas
Agente de ventas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Ejecutivo de venta
Asesor de venta
Asesor comercial
Comercial de ventas
Vendedor en piso
Vendedor telefónico
Representante de venta

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 vehículos de motor, refracciones, 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 nuevas
468112 Comercio al por menor de automóviles y camionetas usados

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

- EC0518 Venta especializada de productos y servicios
- EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• La evaluación se podrá realizar tanto en situaciones reales de trabajo como acciones simuladas, contando con la locación para llevar a cabo las actividades, de acuerdo con lo establecido en el Estándar de Competencia, con el fin de determinar de manera objetiva la competencia de la persona.
Apoyos/Requerimientos:	• Locación con las condiciones necesarias para ejecutar todas las acciones de venta. • Un automóvil. • Personal de apoyo para fungir como prospecto/cliente y empleados de la agencia/establecimiento de venta. • Materiales, equipo de cómputo y de impresión; publicidad y catálogos de productos.

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
Venta de coches

Elemento 1 de 3
Realizar primer contacto con el prospecto para la venta del coche

Elemento 2 de 3
Realizar la prospección para la venta del coche

Elemento 3 de 3
Realizar la venta y contacto post-venta del coche

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3220	Realizar primer contacto con el prospecto para la venta del coche

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Capta al prospecto vía telefónica/correo electrónico/redes sociales:
   - Atendiendo la solicitud de información del prospecto sobre un coche,
   - Contactando al prospecto vía telefónica/correo electrónico/redes sociales, y
   - Ofreciendo una visita a la agencia/establecimiento de venta para mostrar las opciones de coches.

2. Identifica las necesidades/intereses del prospecto en piso de evento/sala de exhibición:
   - Dándole la bienvenida al prospecto, llamándolo por su nombre,
   - Mencionando su nombre,
   - Atendiéndolo, considerando el tiempo del prospecto,
   - Realizando preguntas sobre información psicográfica del prospecto en relación con el coche que busca,
   - Realizando preguntas sobre las características que busca en un coche,
   - Considerando los comentarios emitidos/opiniones/conductas mostradas por el prospecto para hacer las recomendaciones, y
   - Recomendando opciones de coches, que satisfacen las características/ necesidades/intereses expresados por el prospecto.

3. Muestra las opciones de coches recomendadas:
   - De acuerdo con la información psicográfica obtenida del prospecto,
   - Acorde a las características requeridas por prospecto,
   - Informando sobre los paquetes existentes en la agencia/establecimiento de venta,
   - Presentando el coche comenzando por lo que busca el prospecto,
   - Explicando las características técnicas y de comodidad del coche,
   - Mencionando las ventajas/fortalezas del coche presentado,
   - Realizando preguntas sobre cuánto desea invertir en el coche/cuál es su presupuesto disponible para la compra,
   - Indagando al prospecto sobre la forma en que le interesa pagar el coche,
   - Contrarrestando asertivamente las posibles objeciones manifestadas por el prospecto,
   - Solucionando las dudas que exprese el prospecto, y
   - Detectando la satisfacción del prospecto con el coche presentado, mediante preguntas.

4. Realiza la prueba de manejo con el prospecto:
   - Exhortando al prospecto para que acepte probar el coche, sin adquirir algún compromiso por ello, estando en la agencia/establecimiento de venta/ llevándole el coche a su domicilio,
   - Informando al prospecto sobre el desempeño del coche en movimiento, y
   - Mencionando al prospecto las comparaciones que existen con la competencia, en relación con el coche, en términos de las características técnicas y de comodidad.

5. Concluye la prueba de manejo con el prospecto:
- Explicando los planes de financiamiento/descuentos/promociones existentes,
- Entregando información impresa/catálogo del coche, tarjeta de presentación,
- Preguntando día/horario en que desea que le contacte,
- Despidiéndose del prospecto, y
- Registra la información obtenida del prospecto en la base de datos correspondiente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La información del prospecto registrada en la base de datos:
- Incluye datos generales del prospecto,
- Contiene la fecha de visita a la agencia/establecimiento de venta,
- Indica si realizó la prueba de manejo,
- Contiene datos psicográficos del prospecto,
- Incluye el tipo de coche que busca,
- Contiene la evaluación del prospecto de acuerdo con la clasificación instituida por la agencia/establecimiento de venta derivada de la información obtenida, y
- Especifica la siguiente acción de venta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipología de clientes	Conocimiento
2. Las cuatro P´s del marketing: precio, plaza, promoción, producto.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que cordialmente brinda apoyo e información al prospecto.
2.	Iniciativa:	La manera en que conoce los productos para ofrecer diferentes alternativas y formas de pago al prospecto, de acuerdo con sus necesidades e intereses.
3.	Limpieza:	La manera en que se presenta a trabajar aseado y vestido de acuerdo con lo determinado por la agencia/establecimiento de venta.
4.	Respeto:	La manera en que manifiesta consideración y atención oportuna hacia el prospecto.
5.	Tolerancia:	La manera en que demuestra disposición para comprender y atender las diferencias entre el prospecto y él mismo.

GLOSARIO

1.	Base de datos:	Se refiere al sistema de gestión de clientes que utilice la agencia, por ejemplo CRM (Customer Relationship Management) u hojas de cálculo.
2.	Datos generales de la persona:	Se refiere a la información básica de la persona con la que el vendedor se debe dirigir: nombre completo, puesto, correo electrónico, teléfono, extensión, número de celular y auto actual.
3.	Evaluación del prospecto:	Se refiere a la posibilidad de venta en relación con la información obtenida del prospecto, esta se puede clasificar como prospecto A, B, C o Caliente, Tibio, Frío y visitantes en general o la clasificación que la agencia/establecimiento de venta determine.
4.	Información de financiamiento:	Se refiere a las diferentes opciones de pago que se le pueden ofrecer a un cliente, ya sea con la financiera de la marca de autos o con un banco.
5.	Información psicográfica:	Se refiere a personalidad, estilos de vida, intereses, gustos, inquietudes, opiniones, valores del prospecto.
6.	Necesidades/intereses del prospecto:	Se refiere a la información relacionada al uso que se le dará al coche, por ejemplo: quien utilizará el coche, si tiene familia, mascotas, si será para transporte público; si se requiere para transportar silla de ruedas; los lugares por los que se conduce: pueblo o ciudad; rendimiento, tipo de distancias que recorre.
7.	Prospecto:	Se refiere a la persona que tiene la intención de compra, un presupuesto para adquirir el producto y la capacidad de decisión.
8.	Prospección vía redes sociales:	Se refiere a una nueva forma de contacto para prospectar, donde el vendedor tiene interacción con prospectos en las diferentes plataformas de redes sociales.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3221	Realizar la prospección para la venta del coche

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Contacta al prospecto:
- Después del primer contacto,
- Conforme a la evaluación otorgada y siguiente acción de venta sugerida en la base de datos,
- Saludando al prospecto por su nombre,

- Identificándose con su nombre y el de la agencia/establecimiento de venta,
- Informando el objetivo del contacto,
- Confirmando la información del coche que le gustó,
- Informando sobre la corrida financiera del coche,
- Negociando acuerdos con el prospecto en términos de descuentos/financiamiento, y
- Reafirmando los beneficios del coche.

2. Maneja las objeciones que el prospecto manifiesta:
- Externando las bondades de la marca,
- Comentando datos históricos de la marca en apoyo a la objeción,
- Respondiendo hasta haber escuchado los comentarios/dudas del prospecto,
- Haciendo preguntas que diseccionen la objeción,
- Dando respuestas enfocadas en los hechos, y
- Utilizando los términos de venta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Corridas financieras.	Conocimiento

La persona es competente cuando posee los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia:	La manera en que el vendedor prospecta hasta lograr el cierre de venta, considerando tiempos estimados para contactar al prospecto con base en la evaluación otorgada.

GLOSARIO

1. Contrato:	Escrito por medio del cual el cliente confirma la compra del coche, de acuerdo con las políticas de la agencia.
2. Cliente:	Se refiere a la persona que adquirió un producto/servicio a cambio de un pago.
3. Manejo de objeciones:	Se refiere a la capacidad que tiene el vendedor para hacer frente a las negativas o dudas que pueda presentar un cliente potencial al momento de tratar de venderle un producto.
4. Tiempos estimados de contacto:	Se refiere al contacto con el prospecto en tiempos estimados, de acuerdo con la evaluación otorgada. Ejemplo: prospecto A o caliente, durante los próximos 45 días; B o tibio, durante el mismo mes del primer contacto; C o frío, durante los próximos 60 días y visitantes en general en los espacios posibles.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3222	Realizar la venta y el contacto post-venta del coche

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Confirma la venta del coche:
   - Empleando acciones de cierre de ventas con base en los protocolos/procedimientos establecidos por la agencia/marca,
   - Acordando con el cliente las condiciones comerciales,
   - Solicitando la documentación básica requerida por la agencia/establecimiento de venta para realizar los trámites administrativos,
   - Iniciando los trámites administrativos con la entrega de la solicitud de orden del coche y documentos a las áreas correspondientes, e
   - Informando al cliente la fecha de firma de contrato y entrega del coche.

2. Organiza la firma de contrato y entrega del coche:
   - Recibiendo al cliente en la fecha y hora acordada en la agencia/establecimiento de venta,
   - Explicando nuevamente la función del coche y sus características técnicas,
   - Revisando con el cliente el contrato de venta,
   - Solicitando la firma del cliente en el contrato,
   - Informando el estatus de su factura/carta factura y contrato,
   - Entregando la documentación oficial del coche,
   - Resguardando una copia para el expediente del cliente,
   - Felicitando al cliente por su adquisición, y
   - Registrando la información del cliente en la base de datos correspondiente.

3. Contacta al cliente vía telefónica/correo electrónico:
   - Después de la venta del coche,
   - De acuerdo con las fechas de seguimiento establecidas en la base de datos,
   - Saludando al cliente por su nombre,
   - Identificándose con su nombre y el de la agencia/establecimiento de venta,
   - Detectando la satisfacción del cliente con el coche a través de preguntas,
   - Resolviendo dudas/problemas que manifieste el cliente,
   - Comentando su disposición para atender cualquier necesidad en relación a su coche, y
   - Despidiéndose del cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La solicitud de orden del coche, elaborada:
   - Incluye datos generales del cliente,
   - Específica las características principales del coche, color, equipamiento, forma de pago, y
   - Contiene la fecha de entrega.

2. La información del cliente registrada en la base de datos:
   - Incluye datos generales del cliente,
   - Contiene la fecha de entrega del coche,
   - Incluye datos del coche que compró el cliente,

- Indica el estatus de factura/carta factura y contrato, y
- Establece fechas de seguimiento de satisfacción del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que trabaja de manera conjunta con otros departamentos para la realización de los trámites administrativos y la entrega del coche.

GLOSARIO

1. Contacto de seguimiento post-venta : Se refiere al contacto con el cliente en fechas establecidas en la base de datos, con el objetivo de vender, revender u obtener un referido adicional.