I.- Datos Generales

Código	Título
EC1159	Promoción de la venta de tiempos compartidos al público en *out/in house*

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que ofrecen información acerca de los tiempos compartidos, con el objetivo de prospectar a los turistas e invitar aquellos que califiquen, para que asistan a una presentación de tiempo compartido, realizar recorridos en las instalaciones; y en agradecimiento por su tiempo al final de la presentación se le otorga un obsequio.

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

En el Estándar de Competencia promoción de la venta de tiempos compartidos al público en *out/in house*, describe las funciones que realiza una persona para asistir a la reunión previa a su jornada laboral (*breefing*), contactar al prospecto/unidad, calificar al prospecto/unidad y dirigir al prospecto/unidad al desarrollo turístico.

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. Dependen de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Formación para el Trabajo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
4 de marzo de 2019	10 de abril de 2019

Periodo sugerido 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

4223 Agentes de bienes raíces.

Ocupaciones asociadas

Promotor de tiempo compartido

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

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

Sector:

53 Servicios inmobiliarios de alquiler de bienes, inmuebles e intangibles

Subsector:

531 Servicios inmobiliarios.

Rama:

5311 Alquiler sin intermediación de bienes raíces.

Subrama:

53111 Alquiler sin intermediación de bienes raíces.

Clase:

5311111 Alquiler sin intermediación de viviendas amuebladas.

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

- Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios (CBTIS) No. 256
- Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI) No. 106
- Centro de Investigación y Desarrollo de la Formación para el Trabajo (CIDFORT)
- Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua (COBACH) Plantel 2
- Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua (COBACH) Plantel 4
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Plantel San José del Cabo
- Universidad del Golfo de California (UGC)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:	• Módulo de información con mobiliario. • Folletería. • Reproductor multimedia digital (video, audio e imágenes).

Duración estimada de la evaluación

30 Minutos en gabinete y 30 minutos en campo, totalizando 1 hora

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Promoción de la venta de tiempos compartidos al público en *out/in house*	**Elemento 1 de 4** Preparar los insumos para su jornada laboral (*breefing*) **Elemento 2 de 4** Contactar al prospecto/unidad **Elemento 3 de 4** Calificar al prospecto/unidad **Elemento 4 de 4** Dirigir al prospecto/unidad al desarrollo turístico

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3653	Preparar los insumos para su jornada laboral (breefing)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa su imagen personal e insumos de trabajo el OPC/Promotor, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio:

- Portando su uniforme,
- Presentando su cabello limpio y arreglado,
- Mostrando limpieza facial: barba/bigote/maquillaje,
- Manteniendo un aliento libre de mal olor,
- Mostrando manos limpias y uñas arregladas, y
- Preparando papelería/folletería/medios electrónicos.

2. Prepara su locación asignada por la empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio:

- Dirigiéndose a la locación asignada,
- Verificando la limpieza de la locación asignada, y
- Portando su gafete/credencial autorizada vigente, dentro de la locación asignada.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que cuida su imagen personal, así como la de su locación durante toda su jornada, permitiéndole realizar su trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio.
2. Orden: La manera en que mantiene ordenados y disponibles todos sus insumos de trabajo, como papelería/folletería/medios electrónicos durante su jornada.

GLOSARIO

1. *Breefing:* Término en inglés que se traduce como instrucciones.
2. Desarrollo Turístico: Industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.
3. *In House*: Término en inglés que se traduce como contacto público dentro de las instalaciones del proyecto u hotel.
4. Locación: Área de trabajo asignada a los OPC/Promotores.
5. OPC (*Outside Public Contac*): Término en inglés que se traduce como contacto público de la calle.

6. *Out House*: Calle, es decir, locaciones ubicadas en diferentes puntos de la ciudad.
7. Promotor: Persona encargada de prospectar el mayor número de clientes (unidades calificadas) para que asistan a la presentación del resort/desarrollo turístico.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3654	Contactar al prospecto/unidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al prospecto/unidad:

- Efectuando un acercamiento de manera respetuosa y cordial del posible prospecto/unidad,
- Hablando en el idioma nativo del posible prospecto/unidad de manera natural,
- Realizando preguntas y aplicando las estrategias de acercamiento de acuerdo al protocolo empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio para propiciar la conversación, e
- Identificando la necesidad del posible prospecto/unidad para posteriormente cubrir la misma.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Regulaciones legales para la prestación del servicio de tiempo compartido.	Conocimiento
2. Tipos de prospectos/clientes/unidad calificados de acuerdo a cada proyecto.	Aplicación
3. Pasos a seguir para la prospectación de posibles prospectos/unidades.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que conoce y ofrece la información de manera clara y honesta acerca de las actividades recreativas, así como de la empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio de acuerdo a los pasos para la prospectación de la empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio que representa.
2. Amabilidad: La manera en que brinda un trato amable y educado a los posibles prospectos/unidades durante su jornada.
3. Perseverancia: La manera en que demuestra ser entusiasta y emprendedor durante su jornada, para contactar a los posibles prospectos/unidades.

GLOSARIO

1. Estrategias de acercamiento: Tienen como propósito crear un ambiente cordial, interesar los 5 sentidos del cliente, escuchar con atención al cliente, determinar las necesidades del cliente.
2. Prospecto/Unidad: Es sinónimo de Cliente. Son las personas calificadas para asistir a la presentación. También se les llama “parejas” cuando se refiere a una familia (con o sin hijos).

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3655	Calificar al prospecto/unidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza una calificación previa al posible prospecto/unidad de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio:

- Preguntando al prospecto/unidad su nacionalidad,
- Preguntando al prospecto/unidad su edad,
- Preguntando al prospecto/unidad su estado civil,
- Informando al prospecto/unidad que deberá presentar su tarjeta de crédito, y
- Recopilando información de manera verbal sobre el estado laboral del prospecto/unidad: trabajo de tiempo completo/jubilado.

2. Promueve la actividad/servicio que requiere el prospecto/unidad:

- Usando folletería/imágenes que permitan la visualización de la actividad,
- Mostrando toda la información requerida como tiempos y lugares de las actividades solicitadas,
- Describiendo de manera detallada las cualidades del resort/hotel/desarrollo turístico, las zonas recreativas, culturales y la gastronomía del lugar que representa, e
- Informando los costos de las actividades de interés.

3. Ofrece la promoción al prospecto/unidad:

- Mencionando el resort/hotel/desarrollo turístico que representa,
- Informando de las cualidades del resort/hotel/desarrollo turístico que representa,
- Explicando de manera detallada la periodicidad de la actividad: antes, durante y al término de la presentación, los tiempos, recorrido y entrega de regalos/cortesías/descuentos,
- Preguntando al prospecto/unidad si tiene alguna objeción/duda/comentario, respecto a la información proporcionada,
- Mencionando al prospecto/unidad los beneficios de aceptar la promoción proporcionada, y
- Aplicando las técnicas para concertar la venta de acuerdo al protocolo establecido por la empresa/desarrollo turístico/asociación que representa.

4. Elabora la invitación a la presentación:

- Indicando el día, lugar y hora para asistir a la misma,
- Solicitando los datos personales del prospecto/unidad: hotel, número de habitación y número telefónico personal,

- Preguntando el tiempo de estadía/hospedaje,
- Registrando las actividades/descuentos que va a recibir en la invitación,
- Informando el día, lugar y hora para asistir a la realización de la actividad/canje de la cortesía,
- Describiendo los cupones que serán válidos durante toda su estadía para su reservación posterior,
- Solicitando al prospecto/unidad hacer un depósito en efectivo a pagar de acuerdo al servicio proporcionado,
- Acordando la devolución/uso del depósito para las actividades, posterior a la presentación, y en caso de no proporcionar el depósito, dejar la invitación abierta y ofrecer pick-up,
- Asegurándose de que el prospecto/unidad saldrá al área donde el promotor/representante lo estará esperando para asistir a la presentación, y
- Verificando que los datos contenidos en la invitación sean reales en su totalidad y de común acuerdo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La invitación contiene:

- El número de folio,
- La fecha de elaboración,
- El nombre completo del prospecto/unidad,
- El nombre del hotel donde se encuentra hospedado,
- El número de habitación,
- El número de acompañantes,
- El país y ubicación de procedencia,
- El nombre del OPC/Promotor que realiza la invitación,
- La descripción de las actividades que recibirá,
- La cantidad pagada del depósito, y
- La diferencia del monto a pagar por las actividades/regalos de ser el caso.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que provee el mayor número de prospectos/unidades para que asistir a la presentación.
2. Tolerancia: La manera en que atiende durante la presentación a cada uno de los cuestionamientos durante la presentación por parte de los prospectos/unidades con respeto.
3. Amabilidad: La manera en que proporciona la información, solicita la documentación, así como el depósito a los prospectos/unidades para que puedan asistir a la presentación.

GLOSARIO

1. Calificación: Requisitos que solicita la empresa a quienes desean asistir a la presentación.
2. Deposito: Monto que los prospectos/unidades dan al promotor para reservar o asegurar su asistencia a la presentación.
3. Desarrollo Turístico: Industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.
4. Invitación: Documento que se entrega a los prospectos/unidades y que contiene tanto sus datos como la información necesaria para que asistan a la presentación.
5. Pick-Up. Pasar por el prospecto/unidad a su hotel para llevarlo al lugar donde se llevará a cabo la presentación.
6. Resort: Desarrollo hotelero que ofrece la opción de hospedaje de tiempo compartido.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3656	Dirigir al prospecto/unidad al desarrollo turístico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta al prospecto/unidad con la hostess:

- Reportando a la oficina de captura, la información de folios de invitación, nombres de los prospectos/unidades, nombres de los hoteles para asegurar el lugar de la recepción de los prospectos/unidades de forma personal o mediante un tercero (pickapero),
- Dirigiendo al prospecto/unidad a la transportación pública que los trasladará/guiará al lugar de la presentación, y
- Presentando al prospecto/unidad con la hostess asignada, informando que en ese momento termina su labor y que al final de la presentación recibirán sus regalos/descuentos/cortesías.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que reporta de manera precisa y veraz los folios de invitación de acuerdo a los pasos para la prospectación de la empresa/desarrollo turístico/asociación/municipio que representa, así como toda la información de los prospectos/unidades que asistirán al lugar de la recepción.

GLOSARIO

1. Hostess: Término en inglés que se traduce como anfitriona. Y es la encargada de recibir y calificar a los prospectos/unidades para verificar que cumplan con los requisitos para asistir a la presentación.
2. Pickapero: Es la persona encargada de recoger a los prospectos/unidades en las afueras del hotel, para trasladados al resort donde se llevará a cabo la presentación.