I.- Datos Generales

Código	Título
EC1170	Venta de boletos y servicios adicionales en taquillas de autotransporte de pasajeros

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que en la función de Promotor/Ejecutivo/Asesor de Ventas en las taquillas de las empresas de autotransporte, quienes proporcionan el servicio de venta de boletos de viaje en autotransporte y servicios, en sus diferentes modalidades.

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
Este EC presenta las funciones sustantivas relacionadas con la actividad del Promotor/Ejecutivo/Asesor de Ventas, quien en el desarrollo de sus funciones representa el primer contacto personal de un potencial pasajero con la adquisición del servicio de autotransporte de pasajeros. Las principales funciones que integran el EC incluyen la preparación del punto de venta y la venta de boletos de autotransporte de pasajeros, así como el resguardo de los ingresos derivados de la venta de servicios de autotransporte de pasajeros y servicios asociados. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de ésta función y las actitudes relevantes en 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: Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Del Autotransporte Federal de Pasaje y Turismo

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
3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas.
Ocupaciones asociadas
Taquillero y vendedor de boletos.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Ejecutivo/promotor/asesor de ventas

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
48-49 Transportes, correos y almacenamiento.
Subsector:
485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril
Rama:
4852 Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija
Subrama:
48521Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.
Clase:
485210 Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.

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

- Autobuses Estrella Roja, (ER).
- Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo, (CANAPAT).
- Centro de Desarrollo y Formación del Autotransporte, S.C. (TRANSTEC).
- Grupo Flecha Amarilla. (GFA)
- Grupo Herradura Occidente, (GHO).
- MOBILITY ADO
- Transpaís.

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. • Es importante señalar que durante la revisión de su equipo, insumos y área, el evaluador pedirá al candidato que vaya mencionando cada actividad que vaya realizando con la finalidad de que pueda evidenciar su desempeño.
Apoyos/Requerimientos:	• Un mostrador equipado para la venta de boletos y servicios. • Equipo de ventas: equipo de cómputo, impresora, terminal punto de venta, sistema utilizado por la empresa y sistema

detector de billetes falsos.
- Papelería: bolígrafos, cintillas, engrapadora con grapas, marcadores, entre otros.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas.

Referencias de Información

- "Circular relativa a los descuentos del 25 y 50% que deberán otorgar los prestadores de servicios ferroviarios de pasajeros y autotransporte federal de pasajeros a maestros y estudiantes respectivamente, que utilicen sus servicios en los períodos vacacionales aprobados por la Secretaría de Educación Pública", vigente.
- "Acuerdo por el que se autoriza la tarifa especial para ancianos afiliados al Instituto Nacional de la Senectud (INSEN)", actualmente Instituto Nacional para los Adultos Mayores (INAPAM), vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Venta de boletos y servicios adicionales en taquillas de autotransporte de pasajeros

Elemento 1 de 3

Preparar el equipo, insumos y área de venta

Elemento 2 de 3

Vender boletos de viaje y servicios adicionales a clientes de autotransporte

Elemento 3 de 3

Armar el corte de los ingresos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3687	Preparar el equipo, insumos y área de venta

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones de operación del equipo de ventas:
- Revisando que el equipo de cómputo esté en condiciones de operación,
- Verificando que la impresora y la terminal punto de venta funcionen, tengan insumos para operar y estén en línea con el sistema utilizado por la empresa,
- Verificando que el sistema detector de billetes falsos funcione, e
- Ingresando al sistema mediante su clave personal de acceso.

2. Verifica los insumos para la operación del turno:
- Identificando su objetivo de venta,
- Comprobando el monto del fondo inicial asignado,
- Firmando de conformidad el formato de asignación de fondo inicial,
- Clasificando el efectivo de acuerdo con su denominación, y
- Verificando que cuente con la papelería requerida para la operación de la venta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El mostrador preparado:
- Está limpio y libre de objetos ajenos a la operación, y
- Tiene expuesto el aviso de privacidad.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su imagen personal está de acuerdo a lo establecido por la empresa y porta la identificación de la empresa en lugar visible.

GLOSARIO

1. Equipo de cómputo: Computadora o Unidad Central de Procesamiento (CPU), monitor, teclado, mouse e impresora de boletos.

2. Fondo inicial: Refiere al dinero en efectivo que le asigna la empresa al promotor/ejecutivo/asesor de venta para iniciar operaciones.

3. Papelería: Es el material necesario para la operación y que comprende: bolígrafos, cintillas, engrapadora con grapas, marcadores, entre otros.

4. Sistema: Es el programa que utilizan cada uno de las empresas para realizar el registro y cobro de los boletos y/o servicios ofertados.

5. Sistema detector de billetes falsos: Es herramienta utilizada para verificar la autenticidad de los billetes circulantes y que puede ser lámpara de luz negra, plumón, tacto, lupa cuenta hilos y Guía emitida por el Banco de México

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3688	Vender boletos de viaje y servicios adicionales a clientes de autotransporte

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Establece contacto con el cliente:
- Saludando al cliente de acuerdo con el protocolo de la empresa,
- Preguntando en qué puede ayudarlo, y
- Proporcionando opciones de acuerdo con el requerimiento del cliente.

2. Realiza la venta de servicios de viaje:
- Preguntando al cliente a dónde viaja,
- Preguntando al cliente origen, fecha, hora y tipo de servicio requerido para el viaje,
- Informando a cliente las características de los tipos de servicios,
- Verificando en el sistema las corridas disponibles de acuerdo con el requerimiento del cliente,
- Ofreciendo al cliente promociones vigentes y descuentos disponibles,
- Solicitando al cliente elija el asiento a ocupar mostrándole la pantalla con el esquema de ocupación del autobús,
- Ofreciendo al cliente servicios complementarios al viaje,
- Informando al cliente las políticas aplicables de acuerdo con su elección del viaje,
- Solicitando al cliente una identificación oficial vigente,
- Preguntando cuál será su forma de pago,
- Cobrando el monto de acuerdo con el origen/destino, tipo de servicio y forma de pago elegida por el cliente,
- Verificando la autenticidad del efectivo/tarjeta,
- Entregando el boleto del cliente de acuerdo con el destino, tipo de servicio y forma de pago,
- Confirmando el viaje al cliente, y
- Despidiendo al cliente de acuerdo con el protocolo de la empresa.

3. Realiza la venta de servicios adicionales:
- Saludando al cliente de acuerdo con el protocolo de la empresa,
- Preguntando en qué puede ayudarlo,

- Proporcionando opciones de acuerdo con el requerimiento del cliente,
- Cobrando el monto de acuerdo con el requerimiento del cliente, y
- Entregando el comprobante de pago al cliente.

4. Proporciona asesoría al cliente:
- Saludando al cliente de acuerdo con el protocolo de la empresa,
- Preguntando en qué puede ayudarlo, y
- Canalizando al cliente al área correspondiente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnicas para la detección de billetes falsos.	Comprensión.
2. Descuentos aplicables por ley.	Comprensión.
3. Formas de pago.	Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Agresión por parte del cliente.

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma, no responder la agresión, tratar de controlar la situación, en caso contrario canalizar con el jefe de inmediato.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige al cliente cordialmente durante todo el proceso de venta/asesoría.
2. Limpieza:	La manera en que mantiene su área de trabajo sin objetos ajenos a ella y limpia durante su jornada laboral.
3. Orden:	La manera en que clasifica los documentos y el dinero de acuerdo con su tipo y denominación.
4. Tolerancia:	La manera en que mantiene un trato amable con el cliente al atender las diferencias que se presentan durante la venta/asesoría y da opciones de solución a su problema.

GLOSARIO

1. Corridas:	Son los horarios y destinos de las salidas de autobuses.

2. Servicios adicionales: Aquellos productos/servicios no relacionados a la venta de un boleto de transporte.

3. Servicios complementarios: Aquellos productos/servicios relacionados a la venta de un boleto de transporte.

4. Tipos de servicio: Se refieren a las modalidades de transporte de pasajeros ofrecidos por las empresas.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3689	Armar el corte de los ingresos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El cierre de venta integrado:
- Tiene el monto de efectivo entregado al cierre en correspondencia con el indicado por el sistema/manual,
- Contiene las recolecciones realizadas durante el turno,
- Contiene los vouchers recabados durante el turno así como su monto correspondiente,
- Contiene las cancelaciones de boletos aplicadas durante el turno,
- Contiene los boletos con cambios de horarios/transferencias/intercambios realizados en el turno,
- Contiene canje de boletos abiertos,
- Contiene otras formas de pago/ documentos de pago agrupados por tipo e institución,
- Contiene las firmas de quien lo elaboró y quien lo recibe,
- Indica la fecha, hora y clave del empleado, e
- Indica los faltantes/sobrantes al final del turno.

GLOSARIO

1. Documentos de pago: Se refiere a los vales; órdenes de servicio o cupones de canje que, a través de convenios de las empresas con terceros, permiten obtener boletos de viaje.

2. Vouchers: Comprobante generado por el punto terminal de venta al efectuar un cobro a través de tarjeta de crédito o débito.