I.- Datos Generales

Código EC1223 **Título**

Desarrollo de proyectos de emprendimiento

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desarrollen un proyecto de emprendimiento/asesoren a otros; y para ello identifican su mercado, establecen la identidad del negocio, diseñan la estrategia de operación, identifican los principios básicos de los ingresos y egresos, del estatus de persona física / persona moral y de los trámites de licencias y permisos para su proyecto, proponen la atención al cliente y desarrollan un proyecto de negocio viable con el fin de autoemplearse.

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 concentra las competencias que requiere una persona para emprender un negocio desde buscar un nicho de mercado, lograr una identidad para el negocio, diseñar una estrategia de operación en el mercado, identificar los principios básicos de los ingresos y egresos, del estatus de persona física o persona moral y de los trámites de licencias y permisos, para poder operar y brindar atención al cliente que ayude al éxito del negocio.

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: Cuatro.

Desempeña diversas actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Manpowergroup.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
13 de noviembre del 2019

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
20 de diciembre del 2019

Periodo de revisión/actualización del EC:
2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
4111 Comerciantes en establecimientos

Ocupaciones asociadas
Comerciantes

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

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

Sector:
54 Servicios Profesionales, científicos y técnicos

Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:
54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Clase:
541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

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

- Manpowergroup.
- Espacio Empresarial S.A de C.V.
- Grupo Xoma.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0513 Aprender a emprender en los centros de trabajo.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- El candidato en cada elemento recibirá los lineamientos o "casos" específicos en los que se basará para poder generar los desempeños y productos; estos insumos estarán diseñados de tal forma que solamente podrán generar una sola respuesta a esos desempeños y productos, por lo que el evaluador estará en condiciones de evaluar sin recurrir a la percepción de las actividades y resultados del candidato.
- El evaluador proporcionará al candidato los insumos necesarios para poder llevar a cabo la evaluación sin entorpecer el desarrollo por no contar con éstos.
- La razón de ser del emprendedor es tener claros cuáles son los pasos y lineamientos que enmarca este EC para poder establecer y llevar acabo todo lo que menciona y poder emprender un negocio.

Apoyos/Requerimientos:

- Lineamientos o "Casos" para el Candidato.
- Formatos para entrega de productos.
- Material de papelería u oficina.
- Lugar de evaluación con mobiliario (mesa/escritorio y 2 sillas) y un mostrador con productos diversos (zapatos, libros, objetos varios, etc).
- Equipo de cómputo, impresora, proyector y rotafolio/pintarrón.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Capacitación para el Autoempleo-Emprendimiento. Manpower.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Desarrollo de proyectos de emprendimiento

Elemento 1 de 5
Identificar la viabilidad del emprendimiento

Elemento 2 de 5
Establecer la identidad del emprendimiento

Elemento 3 de 5
Determinar la estructura organizacional y operativa del emprendimiento

Elemento 4 de 5
Establecer el presupuesto inicial para el funcionamiento del emprendimiento

Elemento 5 de 5
Establecer el sistema de venta y servicio al cliente del emprendimiento

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E3831	Identificar la viabilidad del emprendimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica las entrevistas cualitativa y cuantitativa del producto/servicio al segmento de mercado:
   - De manera individual con el cliente de forma presencial/a distancia,
   - Presentándose ante su interlocutor, diciendo su nombre,
   - Mencionando el objetivo de la encuesta,
   - Indicando el tiempo de aplicación,
   - Explicando las instrucciones para la aplicación de la entrevista,
   - Preguntando sobre las características del perfil del cliente,
   - Preguntando sobre las necesidades, motivación y hábitos de consumo de su producto/servicio,
   - Preguntando sobre las características y propiedades que prefiere el cliente, acerca del producto/servicio a ofertar,
   - Preguntando sobre el valor agregado/innovación que le representaría el producto/servicio al cliente,
   - Preguntando si existe alguna referencia de competencia del producto/servicio en el mercado y su opinión de la misma, y
   - Agradeciendo el tiempo prestado para resolver la entrevista.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El currículum vitae del emprendedor elaborado:
   - Presenta el apartado de datos personales con la siguiente información, nombre completo, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico, y
   - Presenta el apartado en donde se especifican las aspiraciones profesionales con respecto al proyecto de emprendimiento.

2. La encuesta de mercado, elaborada:
   - Corresponde a una situación específica,
   - Determina el espacio para anotar el estatus fiscal,
   - Contiene los campos para establecer las zonas geográficas donde se ubica como región, ciudad y localidad,
   - Establece los espacios para registrar las variables demográficas de persona física como rango de edad, género, ingreso, ocupación, educación y nivel socioeconómico,
   - Establece los campos para determinar las variables demográficas de persona moral como giro de la empresa/organización, número de empleados, extensión de la empresa/ organización, e
   - Incluye preguntas sobre las variables de necesidades y beneficios respecto a su producto/servicio.

3. La encuesta de mercado, aplicada:
- Corresponde a una situación específica,
- Especifica el estatus fiscal,
- Contiene las zonas geográficas donde se ubica como región, ciudad y localidad,
- Establece las variables demográficas de pe rsona física como rango de edad, género, ingreso, ocupación, educación y nivel socioeconómico,
- Establece las variables demográficas de persona moral como giro de la empresa / organización, número de empleados, extensión de la empresa / organización, y
- Contiene preguntas sobre las variables de necesidades y beneficios respecto a su producto/servicio.

4. El análisis de resultados de las encuestas elaborado:
- Corresponde a una situación específica,
- Incluye una representación gráfica en cada resultado de cada pregunta,
- Presenta las necesidades satisfechas de los clientes con su producto/servicio,
- Presenta las necesidades no satisfechas de los clientes con su producto/servicio, y
- Presenta la conclusión del análisis con acciones por considerar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Emprendimiento: concepto y características.	Comprensión
2. Empresa: concepto, clasificación y tamaño.	Comprensión
3. Estudio de Mercado: conceptos.	Comprensión
4. Cliente: tipos y características.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que da un trato cordial al entrevistado durante todo el proceso.
2. Orden:	La manera en que se apega a la secuencia de las preguntas de la entrevista y da pauta a las respuestas del entrevistado.
3. Responsabilidad:	La manera en que se sujeta a las preguntas sin hacer algún tipo de señas, aspavientos, negaciones, afirmaciones y críticas sobre las respuestas del entrevistado.

GLOSARIO

1. Currículum Vitae:	Es un resumen escrito organizado con los datos personales, formación, experiencias laborales, recomendaciones, etc., del interesado; presentado con el fin de obtener un empleo determinado.
2. Negocio:	Proviene del latín negotium, un vocablo formado por nec y otium (“lo que no es ocio”). Se trata de la ocupación, el trabajo o el quehacer que se realiza con fines lucrativos.

3. Nivel Socioeconómico: Por nivel socioeconómico se entiende la capacidad económica y social de un individuo, una familia o un país. De alguna manera todos tenemos una idea aproximada de los tres escalones o niveles socioeconómicos: el bajo, el medio y el alto. Sin embargo, desde un punto de vista sociológico es necesario establecer con precisión unos niveles basados en criterios objetivos. Para ello los sociólogos utilizan una serie de variables distintas (nivel de estudios, tipo de hogar y número de habitaciones, tipo de ordenador personal, porcentaje de gasto en alimentos, acceso al agua y otros).

4. Producto: Es el conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color, etc.) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio, etc.) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades.

5. Servicio: Constituyen el conjunto de las actividades que una compañía lleva adelante para satisfacer las necesidades del cliente. Un servicio es un bien no material (intangible), que suele cumplir con características como la inseparabilidad (la producción y el consumo son simultáneos), la perecibilidad (no se puede almacenar) y la heterogeneidad (dos servicios nunca pueden ser idénticos).

Referencia	Código	Título
2 de 5	E3832	Establecer la identidad del emprendimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La misión del emprendimiento propuesta:
- Se presenta de acuerdo con el contexto de una situación específica,
- Expresa la razón de ser del emprendimiento,
- Incluye la respuesta a la siguiente pregunta: ¿quiénes son?,
- Incluye la respuesta a la siguiente pregunta: ¿qué hacen?, y
- Incluye la respuesta a la siguiente pregunta: ¿para quién lo hacen?

2. La visión, del emprendimiento propuesta:
- Se presenta de acuerdo con el contexto de una situación específica,
- Incluye la respuesta a la siguiente pregunta: ¿qué van a lograr?, e
- Incluye la respuesta a la siguiente pregunta: ¿qué proyección ven a futuro?

3. Los valores para el emprendimiento propuestos:
- Se presentan enmarcados en el contexto de una situación específica, y
- Establecen principios que propicien el profesionalismo en el negocio.

4. El nombre del emprendimiento propuesto:
- Se presenta de acuerdo con el giro de la empresa,
- Se presenta de una forma fácil de pronunciar y leer,
- Se presenta de manera breve y fácil de recordar, y
- Se presenta sin incurrir en vicios semánticos del lenguaje.

5. La identificación del emprendimiento propuesta:
- Se presenta de acuerdo con una situación específica,
- Presenta el nombre del negocio,
- Establece los datos de contacto como teléfono fijo/móvil, correo electrónico y redes sociales / página de internet,
- Define el horario de atención, y
- Describe el producto/servicio del negocio, sus características y ventajas.

6. El segmento de mercado de la empresa, detectado:
- Se considera a partir del análisis de resultados,
- Se presenta de acuerdo con una situación específica,
- Establece el rango de edad,
- Define el género de preferencia,
- Señala el estado civil,
- Determina el nivel de estudios,
- Establece el estatus laboral,
- Establece la etnografía,
- Establece la zona geográfica, y
- Establece el nivel socioeconómico.

7. El domicilio / ubicación del emprendimiento determinado:
- Se presenta de acuerdo con una situación específica,
- Se encuentra ubicado de manera física / virtual,
- Indica las características de ubicación de la empresa, y
- Define de manera aproximada el número de personas que transitan en el lugar y en el horario de la empresa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Imagen corporativa: identidad y conceptos.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que propone alternativas en la construcción de la identidad del negocio.

GLOSARIO

1. Domicilio virtual:	Es el lugar o lugares que una persona (física o jurídica) usa o designa para contactar con otras a través de Internet o usando cualquier otro medio que ofrece la tecnología actual o futura.
2. Etnografía:	Es una rama de la antropología, un método de estudio o de investigación directa que tiene como objetivo observar y registra las prácticas culturales y los comportamientos sociales, decisiones y acciones de los diferentes grupos humanos, es decir, su identidad y sus estilos de vida. Este estudio es realizado mediante conversaciones y entrevistas a estos grupos, así como por registro de fotografías y vídeos. La etnografía organiza y describe detalladamente la historia, las costumbres, las tradiciones, los mitos, las creencias, el lenguaje, las genealogías, las prácticas, etc.
3. Misión:	La misión es la que define la razón de ser de la empresa, que condicionará sus actividades presentes y futuras, proporcionando unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas. Sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica.
4. Principios de profesionalización en el negocio:	Se refiere a aquellos valores que son característicos de un emprendedor y sobre todo de aplicabilidad que le reditúe realmente un beneficio para su negocio como: lealtad, honestidad, responsabilidad, ética, respeto, tolerancia y equidad.
5. Valores:	Los valores de una empresa son el conjunto de principios éticos y profesionales mediante los cuales ésta elige guiar sus actividades y que denotan de alguna manera el espíritu de ésta. Los valores son la “personalidad” de la empresa, ya que resumen en seis o siete conceptos (no se aconseja elegir muchos más) el modo de proceder de la misma. Los valores no deberían reflejar el deseo o la expectativa de los dirigentes o fundadores de la empresa, ni los cometidos puntuales de la misma (todo eso pertenece a su misión y visión), sino los principios éticos reales, actuales, en base a los que se asienta la cultura de la empresa.
6. Vicios semánticos del lenguaje:	Anfibologías, frases que presentan problemas semánticos y dan lugar a dobles sentidos o a confusiones, y barbarismos, palabras ajenas al lenguaje natural que adoptan formas degenerativas.

7. Visión: La visión de una empresa es el objetivo a futuro que éste tiene, a dónde quiere llegar, a qué aspira. La visión es creada por los fundadores de la empresa y puede ir cambiando a medida que la organización muta. El funcionamiento de la organización gira en torno a su visión, a esa meta a la que se quiere llegar. De todos modos, cuando ese objetivo se alcanza se puede cambiar la visión por otra.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E3833	Determinar la estructura organizacional y operativa del emprendimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El análisis FODA del emprendimiento elaborado:
- De acuerdo con una situación específica,
- Se presenta en una matriz con 4 cuadrantes,
- Incluye las fortalezas que del emprendimiento podrá aprovechar,
- Incluye las oportunidades del emprendimiento como hechos a los que se les puede sacar ventaja,
- Presenta las debilidades del emprendimiento que pueden evitar que compita eficazmente, y
- Presenta las amenazas del emprendimiento como las circunstancias que pueden ser perjudiciales tanto internas como externas.

2. El organigrama del emprendimiento propuesto:
- De acuerdo con una situación específica,
- Se presenta con estructura vertical/jerárquica, y
- Contiene los nombres de las áreas del emprendimiento.

3. El perfil de puesto del emprendimiento elaborado:
- De acuerdo con una situación específica,
- Contiene el nombre del puesto,
- Incluye las funciones sustantivas del puesto,
- Establece el estatus jerárquico en ambos sentidos, y
- Especifica los requerimientos de experiencia, conocimientos y competencias.

4. El diagrama/cronograma de flujo del emprendimiento, elaborado:
- De acuerdo con una situación específica,
- Incluye el tiempo estimado de cada etapa del producto/servicio,
- Incluye los insumos utilizados en cada etapa,
- Presenta el nombre de cada etapa, y
- Presenta los símbolos inherentes a cada etapa del proceso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Capacidad instalada.	Comprensión
2. Tipos de procesos en los negocios.	Comprensión
3. Plan de Negocio: oferta/propuesta de valor, recursos clave, distribución, costos, segmentación, fijación de precios y estrategia comercial.	Comprensión

GLOSARIO

1. Diagrama de Flujo: Es un gráfico que describe un proceso, sistema o algoritmo informático. Se usan ampliamente en numerosos campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos que suelen ser complejos en diagramas claros y fáciles de comprender. Los diagramas de flujo emplean rectángulos, óvalos, diamantes y otras numerosas figuras para definir el tipo de paso, junto con flechas conectoras que establecen el flujo y la secuencia. Pueden variar desde diagramas simples y dibujados a mano hasta diagramas exhaustivos creados por computadora que describen múltiples pasos y rutas. Si tomamos en cuenta todas las diversas figuras de los diagramas de flujo, son uno de los diagramas más comunes del mundo, usados por personas con y sin conocimiento técnico en una variedad de campos. Los diagramas de flujo a veces se denominan con nombres más especializados, como "diagrama de flujo de procesos", "mapa de procesos", "diagrama de flujo funcional", "mapa de procesos de negocios", "notación y modelado de procesos de negocio (BPMN)" o "diagrama de flujo de procesos (PFD)". Están relacionados con otros diagramas populares, como los diagramas de flujo de datos (DFD) y los diagramas de actividad de lenguaje unificado de modelado (UML).

2. FODA: Es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa. Desde este punto de vista la palabra FODA es una sigla creada a partir de cada letra inicial de los términos mencionados anteriormente.

3. Organigrama: Es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría".

4. Perfil de Puesto: Es un documento que detalla las funciones y responsabilidades de un puesto de trabajo, que contiene los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para desempeñar un puesto de trabajo.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E3834	Establecer el presupuesto inicial para el funcionamiento del emprendimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El análisis de costo directo del emprendimiento elaborado:
- De acuerdo con una situación específica,
- Determina el costo unitario de los materiales que ocupa el emprendimiento, y
- Establece el costo unitario de la mano de obra que ocupa el emprendimiento.

2. El análisis del costo indirecto del emprendimiento, elaborado:
- De acuerdo con una situación específica,
- Contiene los costos de rentas,
- Presenta los costos de sueldos,
- Incluye los costos de los consumibles, y
- Especifica los costos de depreciación y amortización.

3. El precio unitario analizado del emprendimiento:
- De acuerdo con una situación específica,
- Contiene el concepto del precio unitario,
- Establece la fecha del análisis,
- Incluye el costo directo desglosado,
- Incluye el costo indirecto desglosado,
- Especifica el margen de utilidad, y
- Detalla el precio unitario total de un producto/servicio del emprendimiento.

4. El reporte de inversión inicial del emprendimiento, elaborado:
- De acuerdo con una situación específica,
- Incluye la descripción de los insumos, equipos, y materiales adquiridos,
- Presenta el costo unitario de cada componente de la inversión inicial, y
- Establece el tiempo probable de retorno de inversión.

5. La propuesta básica de egresos e ingresos inicial, elaborada:
- De acuerdo con una situación específica,
- Especifica el año de ejercicio en el que va a dar inicio,
- Contiene las columnas de egresos (gastos), ingresos (ganancias) y balance, y
- Presenta como primer egreso los costos de inversión inicial/flujo de caja/efectivo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Activo fijo, concepto.	Comprensión
2. Amortización y depreciación, conceptos.	Comprensión
3. Fuentes de financiamiento, concepto.	Comprensión

CONOCIMIENTOS	NIVEL
4. Inventarios, características.	Comprensión
5. Precio de venta, concepto.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que desarrolla cada producto de acuerdo a la realidad del mercado y de la situación dada en la que se tiene que aplicar.

GLOSARIO

1. Balance:	Para efecto de este EC, se dice de un documento que muestra los activos (lo que la empresa posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto). Cualquier negocio (giro o tamaño) es sujeto a establecer y operar este concepto básico con el fin de establecer el estado de pérdida o ganancia de su empresa o negocio.
2. Costo Directo:	Es el conjunto de gastos que se llevan a cabo por parte de una empresa, que están directamente relacionados a la fabricación del producto o generación del servicio, actividad principal de la empresa. Ejemplo: materia prima y mano de obra.
3. Costo Indirecto:	Son aquellos en los que incurre una empresa, que no están directamente relacionados con uno solo de los productos o servicios, sino de forma general a la empresa. Ejemplo: sueldos administrativos, rentas de oficina, etc.
4. Egresos:	Es toda salida de dinero que se produce en una empresa u organización, para diferentes conceptos, ya sean gasto o inversión.
5. Ingresos:	Son los recursos económicos que entran a una empresa, por diferentes conceptos como son aportaciones, ventas, productos.
6. Precio Unitario:	Es el valor monetario que se le asigna a un producto o servicio para ser ofrecido en el mercado, considerando los costos y la utilidad.
7. Propuesta de egresos e ingresos inicial:	Es un pronóstico de ganancias y gastos futuros, de acuerdo con la investigación de mercado que puede ser la encuesta realizada anteriormente y otros factores, es decir datos propios, externos e históricos que pueden ser a corto plazo (1 año) o mediano plazo (3 años), para determinar con cuanta inversión se tiene que iniciar el negocio, cuáles serán los primeros gastos para operarlo y en cuanto tiempo se plantea recuperar la inversión y trabajar con ganancias a corto y mediano plazo". No se requieren estudios profesionales para plantear estas operaciones, solo sentido común y tener conocimientos básicos de negocios.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E3835	Establecer el sistema de venta y servicio al cliente del emprendimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda la atención al cliente y venta en productos/servicios de manera presencial:
   - De acuerdo con una situación específica,
   - Saludando al cliente y presentándose con su nombre,
   - Mencionando que él/ella lo va a atender en su estancia en el negocio,
   - Preguntando si ya tiene un producto/servicio visto o le dará tiempo de mirar,
   - Informando acerca de las características del producto/servicio ante el requerimiento del cliente,
   - Mencionando el costo y forma de pago, y
   - Despidiendo al cliente y recomendando su próxima visita.

2. Brinda la atención al cliente y venta en productos/servicios de manera virtual:
   - De acuerdo con una situación específica,
   - Determinando la fuente virtual de atención y venta,
   - Saludando al cliente y presentándose con su nombre,
   - Mencionando que él/ella lo va a atender en su compra,
   - Informando acerca de las características del producto/servicio ante el requerimiento del cliente,
   - Mencionando el costo y forma de pago, y
   - Despidiendo al cliente y haciendo recomendaciones para su próxima compra.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Calidad en el servicio al cliente.	Comprensión
2. Contratos, tipos.	Conocimiento
3. Figura jurídica del negocio, tipos y características.	Comprensión
4. Ley Federal de protección de datos personales en posesión de particulares.	Comprensión
5. Modalidades de venta, menudeo, mayoreo y comercio electrónico.	Comprensión
6. Permisos y licencias de un negocio.	Comprensión
7. Protocolización de personas morales.	Comprensión
8. Registro de marcas y patentes, concepto.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que trata de forma cordial al cliente durante toda su permanencia en el negocio.

2. Iniciativa: La manera en que ante los requerimientos del cliente se le mencionan algunas otras alternativas dirigidas al gusto observado en su elección, aún no se complete la venta.
3. Tolerancia: La manera en que se mantiene ecuánime y atento a los requerimientos del cliente aún y sean repetitivos.

GLOSARIO

1. Comercio electrónico: El comercio electrónico (conocido como ecommerce), es la compraventa y distribución de bienes y servicios a través de internet u otras redes informáticas.
2. Licencias / Permisos: Una licencia o permiso de negocios le permite al dueño, el derecho de empezar y desarrollar un tipo particular de negocios en la ciudad, estado o país donde sea otorgada. Es un tipo de autorización que implica que la empresa tiene el aval del gobierno para operar. Y ello implica también el tipo de producto/servicio que el negocio propone.
3. Marca: Una marca es todo signo visible que distingue productos o servicios de otros de su misma especie o clase en el mercado. Su uso exclusivo se obtiene mediante su registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI).
4. Mayoreo: Venta al por mayor, es decir número de producto o productos determinados en los que se logra una venta.
5. Menudeo: Cualquier venta o comercialización de productos y mercancías al por menor, es decir, en pequeñas cantidades.
6. Patente: Una patente es el derecho de exclusividad que otorga el Estado sobre una invención; se tramita ante el IMPI por medio de un documento técnico que describe el avance tecnológico de la invención.