I.- Datos Generales

Código	Título
EC1679	Asesoría en comercialización de refacciones y autopartes.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desarrollan las funciones de asesoría para la comercialización de refacciones y autopartes realizado la planeación de las actividades para la asesoría, la comercialización de refacciones y autopartes a los clientes o empresas, así como realizar la evaluación del servicio de asesoría.

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 evalúa las actividades que realizan las personas que se dedican a la asesoría para la comercialización de refacciones y autopartes, cuyas funciones son habilitar el área de asesoría al cliente, elaborando un plan de asesoría, aplicando las técnicas de prospección de clientes, realizando la comercialización de refacciones/autopartes al cliente/empresa, obteniendo la información para la asesoría de los requerimientos del cliente, realizando la comercialización del producto de refacciones/autopartes, verificando las refacciones/autopartes para su entrega, clasificando de productos en refacciones/autopartes, realizando la evaluación del servicio con el cliente, así como aplicando el registro de evaluación del servicio de asesoría.

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 generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Sector Automotriz Comercial en Suspensión y Dirección.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de febrero de 2025	21 de marzo de 2025

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
4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios.
4221 Agentes y representantes de ventas y consignatarios.
4214 Choferes vendedores.
4231 Demostrador y promotor de productos.
4224 Vendedores por catálogo.

Ocupaciones asociadas
Vendedor por catálogo.
Demostradores y promotores.
Choferes vendedores.
Empleados de ventas y dependientes en comercios.

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

Promotor de ventas de refacciones automotrices.

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, refacciones, combustibles y lubricantes.

Rama:

4682 Comercio al por menor de partes y refacciones para automóviles, camionetas y camiones.

Subrama:

46821 Comercio al por menor de partes y refacciones para automóviles, camionetas y camiones.

Clase:

468211 Comercio al por menor de partes y refacciones nuevas para automóviles, camionetas y camiones.

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

- Asprol de México, S.C.
- Comercial Roshfrans, S. A de C.V.
- Engineering & Consulting ACERT, S.A. DE C.V.
- Suspensión y Dirección, S.A. de C.V.
- Universidad Tecnológica Fidel Velázquez.

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:	• Área de asesoría, materiales informativos de los productos de ventas, equipo de cómputo, medio de registro, bodega o almacén con refacciones o autopartes.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Asesoría en comercialización de refacciones y autopartes.

Elemento 1 de 2
Planear las actividades para la asesoría

Elemento 2 de 2
Realizar la comercialización de refacciones/autopartes al cliente/empresa

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E5246	Planear las actividades para la asesoría

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

DESEMPEÑO

1. Habilita el área de asesoría al cliente:
   - Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza,
   - Preparando los materiales y herramientas de asesoría, y
   - Verificando las condiciones de operación del medio de comunicación a utilizar.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El listado de clientes prospectos, elaborado:
   - Se presenta en formato de tablas,
   - Contiene los datos generales de los clientes prospectos, y
   - Contiene los datos generales de los contactos.

2. El plan de asesoría, elaborado:
   - Contiene el nombre del cliente/prospecto,
   - Contiene el nombre del asesor,
   - Contiene preguntas específicas que detectan las necesidades, expectativas y presupuesto que el cliente destina a la adquisición de refacciones/autopartes,
   - Describe las condiciones para la adquisición de refacciones/autopartes, y
   - Describe el tiempo específico para obtener las refacciones/autopartes posterior a su adquisición.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Asertividad en el servicio.	Conocimiento
2. Etapas para desarrollar la asesoría.	Conocimiento
3. Técnicas de asesoría a clientes, de acuerdo con su tipología.	Conocimiento
4. Técnicas de prospección de clientes.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que desarrolla el plan de asesoría para realizar la prospección de clientes interesados en la adquisición de refacciones/autopartes.
2. Orden:	La manera en que integra la información de los clientes prospectos para la preparación de la asesoría.

GLOSARIO

1.	Cliente:	Es una persona u organización que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.
2.	Clientes prospectos:	Es una persona u organización que aún no es cliente, pero que ha demostrado interés por un producto o servicio y al que, por lo tanto, resultaría más fácil convencer para que compre un producto o contrate un servicio.
3.	Datos del cliente:	Es la información personal que el cliente proporciona para preparación del pedido misma que comprende nombre, datos de contacto, domicilio y datos fiscales.
4.	Lista de materiales:	La lista de materiales es el detalle de componentes, piezas o elementos que estructuran el producto terminado.
5.	Plan de asesoría:	Documento estratégico que describe los objetivos y estrategias de una empresa para alcanzar sus objetivos de ingresos y crecimiento.
6.	Solicitud del cliente:	Metodología que una empresa aplica para dar seguimiento a las consultas directas hechas por un cliente a través de diferentes canales de contacto.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E5247	Realizar la comercialización de refacciones/autopartes al cliente/empresa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el contacto con el cliente:
   - Saludando de acuerdo con el horario y lineamientos establecidos por la organización,
   - Mencionando su nombre y a que empresa representa,
   - Portando el uniforme proporcionado por la organización, y
   - Utilizando la técnica de asesoría acorde a la tipología del cliente.

2. Obtiene la información para la asesoría de los requerimientos del cliente:
   - Preguntando sobre el requerimiento específico solicitado,
   - Identificando el tipo de refacciones/autopartes requeridas por el cliente,
   - Verificando en el inventario de la organización la existencia de las refacciones/autopartes para informar al cliente su disponibilidad y costo,
   - Mencionando las ventajas de las refacciones/autopartes a ofrecer
   - Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas, y
   - Registrado en el sistema de compras de la organización el requerimiento del cliente de las refacciones/autopartes.

3. Realiza la comercialización del producto de refacciones/autopartes con el cliente:

- Presentando el catálogo de las refacciones/autopartes en línea, de acuerdo con el requerimiento del cliente,
- Realizando sugerencias al cliente de las refacciones/autopartes, de acuerdo al modelo de vehículo para una mejor instalación,
- Informando al cliente sobre las promociones que se encuentran disponibles,
- Confirmando mediante cuestionamientos y afirmaciones el requerimiento del cliente, de acuerdo con la orden de compra realizada,
- Comunicando al cliente la forma de entrega de refacciones/autopartes, y
- Registrado en el sistema de la organización la compra realizada.

4. Verifica las refacciones/autopartes para su entrega:
- Corroborando en el stand/almacén que las refacciones/autopartes requeridas por el cliente se encuentren disponibles,
- Revisando que las refacciones/autopartes se encuentran sin daño físico/maltrato en sus componentes,
- Mostrando al cliente las refacciones/autopartes solicitadas en la orden de compra para su entrega,
- Entregando el cliente las refacciones/autopartes adquiridas conforme a la orden de compra,
- Comunicando al cliente los datos del contacto para la gestión de facturación y cobranza,
- Preguntando al cliente si existe alguna queja/reclamo con el servicio,
- Mencionando al cliente que se mantiene a su disposición para brindar apoyo/información adicional,
- Solicitando al cliente responder a la encuesta de satisfacción con respecto al servicio brindado, y
- Despidiéndose del cliente, de acuerdo con el horario y lineamientos establecidos por la organización.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El reporte de asesoría, elaborado:
- Contiene los datos generales del cliente,
- Contiene el objetivo de la visita,
- Contiene el nombre del asesor,
- Contiene la descripción del servicio de asesoría brindado,
- Contiene la descripción de las observaciones realizadas al cliente, y
- Se presenta de un formato físico/electrónico para su resguardo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Clasificación de productos en refacciones/autopartes.	Conocimiento
2. Importancia de la comunicación durante la asesoría del cliente.	Conocimiento
3. Proceso de almacenamiento de refacciones/autopartes.	Conocimiento
4. Técnicas de cierre en la atención.	Aplicación
5. Técnicas para el manejo de objeciones.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Responsabilidad:	La manera en que realiza el seguimiento al cliente de las refacciones/autopartes recibidas con finalidad de brindar un servicio de calidad.
2.	Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución en el marco de la oferta de productos de refacciones/autopartes.

GLOSARIO

1.	Catálogo de productos:	Documento en el que se encuentran organizados todos los productos o servicios que ofrece una empresa con el fin de que sean visitados por los clientes.
2.	Quejas/reclamos:	Es una manifestación de voluntad, mediante la cual una o varias personas hacen valer sus derechos ante una inconformidad que consideran una insatisfacción con un producto o servicio otorgado.
3.	Satisfacción del cliente:	Es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto en específico.
4.	Sistema de compras:	Son herramientas tecnológicas diseñadas para optimizar el proceso de adquisición de bienes y servicios.
5.	Stand/almacén:	Es un espacio comercial organizado por una empresa que tiene como objetivo dar visibilidad, atraer a clientes potenciales o incluso generar ventas para la empresa que lo organiza.
6.	Técnica de asesoría:	Es la transferencia de conocimientos, sea en forma oral o escrita o a la realización de servicios, tales como análisis, trabajos técnicos o consultas.
7.	Tipología del cliente:	Es clasificación que se les da a los clientes de acuerdo a su personalidad, la cual se identifica con sus cualidades y necesidades tomando en cuenta sus características.