

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA LABORAL DE POST VENTAS

I. Información del Estándar de Competencia Laboral:

Descripción del Estándar de Competencia Laboral (ECL)	Ejecutar la post venta, según procedimientos establecidos, objetivos comerciales y normativa correspondiente.		
Código del Estándar de Competencia Laboral:	G2347008-1		
Sector Económico:	Comercio (G)		
Familia Productiva:	Comercio Minorista (Retail) (G23)		
Actividad Económica:	Otras actividades de venta al por menor en comercios no especializados		
Código de Clasificación Internacional y Nacional:	CIU	CIUO	CNO
	4719		
Nivel de Competencia Laboral:	2		
Versión:	2		
Perfil/es Ocupacional/es asociado:	-----		
Puestos de trabajo asociados al ECL:	Especialista de post ventas / Asesor de post ventas / Ejecutivo de post ventas/Colaborador de post ventas.		
Desarrollada por el CCL ¹ :	-----		
Norma de aprobación del Estándar de Competencia:	RDG N°00003 -2024-MTPE/3/19		
Fecha de aprobación:	30/01/2024		
Tiempo de Vigencia:	3 años		
Fecha de actualización:	30/10/2026		

II. Actividades claves:

Elemento de Competencia 1:	Asistir al cliente, según las necesidades del producto o servicio adquirido y los procedimientos de la empresa.
Criterios de desempeño:	- Mantiene presentación personal, según los procedimientos de la empresa. - Explica las formas de uso seguro del producto o servicio adquirido, conforme los procedimientos de la empresa. - Realiza la prueba del producto o servicio adquirido, conforme los procedimientos de la empresa, de corresponder. - Coordina la instalación o envío del producto, conforme los procedimientos de la empresa, de corresponder. - Atiende los reclamos de los clientes en casos de fallas, averías o quejas que se presenten en el uso del producto o servicio adquirido, conforme los procedimientos de la empresa, de corresponder. - Informa o deriva al área correspondiente, las situaciones de averías, fallas o solicitud de devoluciones o cambios de productos para su atención oportuna según los procedimientos de la empresa, de corresponder.
Evidencias de Conocimientos:	- Servicio al cliente. - Conocimiento de los productos o servicios a cargo. - Conocimiento de garantía del producto o servicio a cargo.

¹ Comité de competencia laboral.

	- Procedimientos de atención en casos de reclamos, quejas, cambios de productos o devoluciones. - Emisión de comprobante, nota de crédito, de corresponder. - Técnicas de comunicación.
Evidencias de Desempeño/Producto:	- Presentación e higiene personal, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Explicación de formas de uso del producto o servicio, realizados (de corresponder). - Pruebas del producto o servicio, realizados (de corresponder). - Atención de quejas/reclamos en la post venta según procedimientos establecidos (de corresponder). - Información o derivación al área correspondiente en casos de fallas/averías, cambios o devoluciones de productos, realizados (de corresponder).
Elemento de Competencia 2:	Segmentar la base de datos de los clientes, considerando las características del negocio y objetivos comerciales.
Criterios de desempeño:	- Mantiene presentación personal, según los procedimientos de la empresa. - Solicita el círculo de influencia a los clientes o contactos, conforme los objetivos comerciales de la empresa y características del cliente requerido. - Actualiza la base de datos de los potenciales clientes, según procedimiento establecido.
Evidencias de Conocimientos:	- Técnicas básicas de prospección. - Conocimiento de office nivel usuario. - Tipos de clientes, segmento mercado. - Conocimiento de los objetivos comerciales, su competencia y del Producto. - Normativa sobre protección de Datos Personales.
Evidencias de Desempeño/Producto:	- Presentación e higiene personal, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Base de datos ordenada considerando información del cliente (nombre, dirección, teléfono, persona de contacto) conforme la normativa de protección de datos personales.
Elemento de Competencia 3:	Ejecutar las actividades de fidelización, según procedimiento de la empresa y medios disponibles.
Criterios de desempeño:	- Mantiene presentación personal, según los procedimientos de la empresa. - Realiza seguimiento sobre la experiencia de compra del producto y/o servicio, de acuerdo a las características del producto y/o servicio y los procedimientos de la empresa, de ser el caso. - Realiza seguimiento periódico para la reposición del producto, según el procedimiento de la empresa, de ser el caso. - Aplica herramientas de fidelización al cliente, según los procedimientos de la empresa y las necesidades del cliente, de ser el caso.
Evidencias de Conocimientos:	- Conocimiento de las normas y procedimientos internos de la empresa. - Técnicas de comunicación. - Conocimientos de las normas vigentes que regulan al comercio. - Manejo de lenguaje verbal, no verbal y gestual.

Evidencias de Desempeño/Producto:	- Presentación e higiene personal adecuada, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Reporte de actividades de fidelización remitido.
Elemento de Competencia 4:	Evaluar el impacto de las actividades de post venta, considerando los objetivos comerciales.
Criterios de desempeño:	- Mantiene presentación personal, según los procedimientos de la empresa. - Registra la satisfacción del cliente con el producto y/o servicio adquirido, conforme los procedimientos de la empresa, de ser el caso. - Informa sobre la satisfacción de los clientes, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. - Envía informes de alerta (quejas/reclamos) de manera oportuna sobre el producto y/o servicio que no recomienda el cliente, según los procedimientos establecidos, de ser el caso.
Evidencias de Conocimientos:	- Conocimiento de técnicas de venta y atención al cliente. - Técnicas de comunicación. - Conocimientos de las normas vigentes que regulan al comercio. - Manejo del office a nivel usuario. - Reportes sobre ocurrencias detectadas en la atención post ventas.
Evidencias de Desempeño/Producto:	- Presentación e higiene personal, de acuerdo a las políticas de la empresa. - Encuestas aplicadas. - Reporte de satisfacción de los clientes, remitido. - Reporte de alerta de productos, enviado.
Contexto de desempeño laboral:	<u>Instalaciones:</u> - Área de trabajo: De atención presencial o remoto (a través de medios virtuales o telefónicos). <u>Equipamiento:</u> - Teléfono (fijo o celular). - Auricular con micrófono. (De ser el caso) - Computadora. (De ser el caso) - Impresora. (De ser el caso) - Fotocopiadora. (De ser el caso) <u>Equipo Personal:</u> - Agenda. - Celular. - Fotocheck. (De ser el caso) - Uniforme de trabajo. (De ser el caso) - Equipo de protección: Casco, lentes de seguridad, zapatos antideslizantes, en caso se requiera según el ambiente de trabajo. <u>Insumos/Materiales:</u> - Lapicero. - Hojas. - Folders. - Archivadores. - Útiles de oficina (cinta scotch, cutter, engrapador, tijeras, etc).

	<u>Información/Formatos:</u> - Formato de registro de satisfacción del cliente. - Folletos informativos.
Competencias Básicas:	- Habilidades básicas: Lectura; redacción; aritmética; capacidad de escuchar; habilidad de Expresión. - Aptitudes analíticas: Capacidad para solucionar problemas; capacidad de aprendizaje; razonamiento. - Cualidades personales: Responsabilidad; autoestima; integridad/honradez; sociabilidad; dominio sobre sí mismo.
Competencias Genéricas:	- Gestión de recursos: Distribuye el tiempo; organización de recursos. - Relaciones interpersonales: Sabe trabajar en equipo; trabaja con personas de diversas culturas; enseña a otros; ejerce liderazgo; negociación. - Gestión de la información: Adquiere y evalúa información; organiza y mantiene la información.