

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA LABORAL DE VENTAS

I. Información del Estándar de Competencia:

Descripción del Estándar de Competencia Laboral:	Ejecutar la venta, según procedimientos establecidos, metas comerciales y normativa correspondiente		
Código del Estándar de Competencia Laboral:	G2347007-1		
Sector Económico:	Comercio (G)		
Familia Productiva:	Comercio Minorista (Retail) (G23)		
Actividad Económica (*):			
Código de Clasificación Internacional y Nacional:	CIU (*)	CIUO (*)	CNO (*)
	-----	-----	-----
Nivel de Competencia Laboral:	2		
Versión:	1		
Perfil/es Ocupacional/es asociado:	-----		
Puestos de trabajo asociados al ECL:	Vendedor por teléfono / Representante de ventas / Vendedor de servicios / Vendedor de productos de consumo masivo		
Desarrollada por el CCL ¹ :	-----		
Norma de aprobación del Estándar de Competencia Laboral:	RDG N° 114-2018-MTPE/3/19		
Fecha de aprobación:	31/10/2018		
Tiempo de vigencia:	5 años		
Fecha de actualización (*):	-----		

II. Actividades claves:

Elemento de Competencia 1:	Realizar la pre venta, según técnicas de ventas y políticas comerciales.
Criterios de desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene su presentación personal (ropa, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck), según los procedimientos de la empresa. - Prepara una presentación de la empresa y del producto, considerando las plantillas establecidas por la empresa, de ser el caso. - Elabora y actualiza la base de datos de los potenciales clientes considerando tipo y uso del producto a vender, y características del cliente, de ser el caso - Realiza la prospección de clientes (búsqueda de clientes), de manera sistemática, considerando los procedimientos establecidos, de ser el caso. - Concreta cita con los potenciales clientes, precisando lugar, fecha, hora, persona de contacto, etc., y lo registra en la agenda de trabajo, de ser el caso. - Organiza el espacio de trabajo, procedimientos establecidos por la empresa, de ser el caso. - Revisa el stock de productos, merchandising o demás recursos necesarios, coordinando con el área responsable el adecuado abastecimiento, de ser el caso.
Evidencias de Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas básicas de prospección. - Conocimiento de tipos de clientes, mercado y de productos a ofrecer. - Conocimiento de la empresa y su competencia. - Procedimientos técnicos y administrativos. - Conocimientos básicos de computación. (opcional)
Evidencias de Desempeño/Producto:	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación e higiene personal, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Base de datos elaborada y ordenada considerando información general de clientes (nombre, dirección, teléfono, persona de contacto). - Presentación de la empresa y el producto elaborada por escrito, de ser el caso, o según plantilla establecida por la empresa, de ser el caso.

¹ Comité de competencia laboral u otra denominación que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo apruebe.

	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda de trabajo programada de acuerdo a citas concertadas, de ser el caso. - Carpeta con información sobre el servicio a ofrecer completamente organizada, de ser el caso. - Espacio de trabajo organizado y abastecido de ser el caso.
Elemento de Competencia 2:	Realizar las actividades de negociación, según técnicas de ventas y políticas comerciales.
Criterios de desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene su presentación personal (ropa adecuada, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck), según los procedimientos de la empresa. - Presenta la empresa, y solicita el consentimiento del cliente para dar a conocer la propuesta técnica del producto que ofrece, detallando características, usos, presentación, según el procedimiento establecido. - Describe el beneficio y utilidad del producto, de acuerdo a los procedimientos de la empresa. - Elabora la propuesta económica del producto, de acuerdo al perfil del cliente potencial y a los procedimientos establecidos por la empresa, de ser el caso. - Resuelve las posibles objeciones del cliente potencial, según técnicas de venta establecidas de ser el caso.
Evidencias de Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la empresa y del producto a ofrecer. - Técnicas de comunicación y venta. - Técnicas para el manejo de objeciones. - Manejo de lenguaje verbal y no verbal. - Conocimiento de las condiciones de venta. - Conocimiento de los productos en el mercado. - Conocimientos de las normas vigentes que regulan al comercio. - Conocimiento de los tipos de cliente.
Evidencias de Desempeño/Producto:	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación e higiene personal, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Comunicación cortés y fluida durante su presentación ante el cliente, según los protocolos de atención de la empresa. - Información sobre la empresa y el servicio otorgada según los procedimientos de la empresa. - Técnicas de venta aplicadas correctamente de acuerdo al perfil del cliente. - Manejo de las objeciones durante el proceso de venta.
Elemento de Competencia 3:	Desarrollar el cierre de ventas, según técnica de ventas y políticas comerciales.
Criterios de desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene su presentación personal (ropa, aseo y de ser el caso, uso de fotocheck), según los procedimientos establecidos. - Comunica al cliente las condiciones finales de la venta. - Realiza la suscripción del contrato o la emisión de la orden de compra, de acuerdo a los procedimientos establecidos. - Coordina con las áreas correspondientes la entrega y cobranza del producto. - Asegura el envío del producto, de ser el caso - Elabora reporte de venta, según procedimiento establecido de la empresa.
Evidencias de Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de técnicas para cierre de venta - Técnicas de comunicación y venta. - Políticas contractuales de la empresa. - Conocimientos de las normas vigentes que regulan al comercio.
Evidencias de Desempeño/Producto:	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación e higiene personal, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Manejo de las objeciones durante el proceso de cierre de venta, según las políticas de la empresa. - Técnicas de cierre de venta aplicadas. - Contrato de venta suscrito.
Contexto de desempeño laboral:	Instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Área de trabajo.

Equipamiento:

- Teléfono.
- Headset (telemarketing).
- Computadora.
- Impresora. (de ser el caso)
- Fotocopiadora. (de ser el caso)
- Caja registradora (de ser el caso).
- POS (de ser el caso).
- Anaqueles (de ser el caso).
- Lectora de Barras (de ser el caso).
- Saca sensores (de ser el caso).

Equipo personal:

- Agenda.
- Celular.
- Fotocheck.
- Uniforme de trabajo (opcional).

Insumos/Materiales:

- Merchandising (de ser el caso)
- Lapicero.
- Hojas.
- Folders.
- Archivadores.
- Útiles de Oficina.

Formatos:

- Pre - contrato.
- Reporte de visitas.
- Propuesta técnica y económica.
- Ficha técnica del producto.
- Cartilla de seguridad.
- Lista de Precios.
- Ficha de orden de compra.
- Formato de solicitud de reposición.
- Brochure (opcional).
- Flyer informativo (de ser el caso).
- Roller portátil (de ser el caso).

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; orientación a resultados; enseña a otros; ejerce liderazgo; negociación.
 - **Gestión de la información:** Adquiere y evalúa información; organiza y mantiene la información.
-

** Nota: Información no contemplada en el Formato establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral aprobada con RDG N° 139-2017-MTPE/3/19 (derogada), será consignada en la actualización respectiva.*