



Dirección de Competencias y Certificación	
Documento:	Esquema de Certificación de Cualificaciones
Código:	DCC-ECC-002-2020
Versión:	002

ENCABEZADO DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DE CUALIFICACIONES:		
CÓDIGO DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN:	ATS-VSF-202006-001	
VERSIÓN DE ESQUEMA:	001	
FECHA DE ELABORACIÓN:	03/06/2020	
1.	1.1 DENOMINACIÓN DEL PERFIL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL.	VENTA DE SERVICIOS
	1.2 DENOMINACIÓN DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DE CUALIFICACIONES.	VENTA DE SERVICIOS FINANCIEROS
2.	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.	La certificación se realizará en base al perfil completo.
3.	DESCRIPCIÓN DEL/LOS TRABAJO/S, DE LAS/S TAREA/S.	<p>UC1. Determinar características técnicas y beneficios de los servicios y de la competencia de acuerdo a procedimientos establecidos previo a la venta.</p> <p>1.1 Categorizar las características del servicio de acuerdo a procedimientos establecidos.</p> <p>1.1.1 Realiza la adquisición u obtención del servicio de interés en la venta</p> <p>1.1.2 Obtiene información complementaria del servicio</p> <p>1.1.3 Analiza la información obtenida del servicio</p> <p>1.1.4 Prioriza características del servicio</p> <p>1.1.5 Identifica aspectos normativos y/o legales del servicio</p> <p>1.2 Evaluar competidores del servicio objeto de venta de acuerdo a procedimientos establecidos</p> <p>1.2.1 Obtiene información de potenciales competidores en el mercado</p> <p>1.2.2 Define competidores del servicio establecido de acuerdo a objetivos de venta</p> <p>1.2.3 Analiza información específica de la competencia</p> <p>1.2.4 Identifica fortalezas y debilidades de la competencia</p> <p>1.2.5 Sistematiza la información</p> <p>1.3 Establecer beneficios del servicio de acuerdo a procedimientos establecidos</p> <p>1.3.1 Evalúa la información de la competencia en relación al servicio</p> <p>1.3.2 Identifica factores de diferenciación</p> <p>1.3.3 Prioriza factores de diferenciación</p> <p>1.3.4 Esquematiza beneficios obtenidos de la diferenciación</p> <p>UC2. Vender servicios de acuerdo a metas u objetivos establecidos.</p> <p>2.1 Determinar la estrategia de venta, de acuerdo a los objetivos establecidos y características del servicio.</p> <p>2.1.1 Elabora la base de datos segmentada y zonificada de clientes</p> <p>2.1.2 Identifica a cliente/s potencial/es de los servicios</p> <p>2.1.3 Establece estrategias de contacto con clientes (comunicación, exhibición, distribución del servicio) de acuerdo a los protocolos de atención establecidos</p> <p>2.1.4 Prepara los materiales de promoción de los servicios establecidos</p> <p>2.2 Ejecutar la estrategia de venta de servicios de acuerdo a procedimientos y normativa establecida</p>



Dirección de Competencias y Certificación	
Documento:	Esquema de Certificación de Cualificaciones
Código:	DCC-ECC-002-2020
Versión:	002

		<p>2.2.1 Organiza la exhibición de servicios, y su material publicitario, de acuerdo a criterios de limpieza, estado de conservación y otros que afecten en la visualización de los mismos por parte del cliente</p> <p>2.2.2 Cumple criterios de cuidado de imagen personal</p> <p>2.2.3 Realiza la presentación del servicio (demostración) al/los potencial/es cliente/s</p> <p>2.2.4 Brinda información oportuna al potencial cliente sobre el servicio ofertado de acuerdo a las necesidades identificadas</p> <p>2.2.5 Realiza la negociación con el/los cliente/s sobre objeciones y forma de pago de los servicios a ofrecer</p> <p>2.2.6 Ejecuta el cierre de la venta con el/los cliente/s a través de mecanismo establecido (cobranza, facturación, contrato, entre otros)</p> <p>2.3 Documentar la venta de los servicios de acuerdo a procedimientos y normativa establecidos.</p> <p>2.3.1 Organiza la información obtenida de la venta del servicio</p> <p>2.3.2 Identifica el mecanismo de reporte de información de la venta (base de datos, archivo, expediente, registro manual, entre otros)</p> <p>2.3.3 Selecciona los campos necesarios de registro de información</p> <p>2.3.4 Ingresa la información en el mecanismo y campos establecidos</p> <p>2.3.5 Elabora el informe de ventas de acuerdo a procedimientos establecidos.</p> <p>UC3. Efectuar el servicio de post venta de productos y/o servicios de acuerdo a procedimientos establecidos y criterios de fidelización</p> <p>3.1 Establecer vínculos de comunicación personalizada con el/los cliente/s de acuerdo a procedimientos establecidos</p> <p>3.1.1 Define clientes de acuerdo a criterios de segmentación</p> <p>3.1.2 Selecciona el/los canal/es de comunicación de acuerdo a lo clientes identificados</p> <p>3.1.3 Determina frecuencias de comunicación</p> <p>3.1.4 Contacta con el cliente de acuerdo al canal y frecuencia seleccionada</p> <p>3.2 Resolver situaciones de emergencias, dudas u objeciones del cliente sobre posibles deficiencias producidas durante la prestación de un servicio o entrega de un producto, de acuerdo al ámbito de su competencia</p> <p>3.2.1 Identifica emergencias, dudas u objeciones presentadas por el cliente durante el contacto realizado</p> <p>3.2.2 Comprueba la veracidad de la emergencia, dudas u objeciones, de acuerdo a procedimientos establecidos</p> <p>3.2.3 Selecciona alternativas de solución de las emergencias, dudas u objeciones conformadas</p> <p>3.2.4 Direcciona la alternativa de solución al cliente</p> <p>3.2.5 Verifica que la emergencia, dudas u objeción haya sido resuelta</p> <p>3.3 Generar relaciones comerciales de acuerdo a procedimientos establecidos y criterios de fidelización.</p> <p>3.3.1 Identifica durante la comunicación con el cliente, nuevas oportunidades de negocio</p> <p>3.3.2 Ofrece nuevos servicios</p> <p>3.3.3 Define acuerdos y compromisos con el cliente.</p>
4.	CAPACIDADES O HABILIDADES.	<p>a) Evaluables a través de preguntas teóricas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo y control 2. Orientación al servicio 3. Generación de ideas <p>b) Evaluables a través del/los ejercicio/s práctico/s</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación al Servicio 2. Monitoreo y Control 3. Generación de ideas

Dirección de Competencias y Certificación	
Documento:	Esquema de Certificación de Cualificaciones
Código:	DCC-ECC-002-2020
Versión:	002

5.	CONOCIMIENTOS.	1. Negocio Bancario (Intermediación financiera -Servicios Bancarios) 2. Estrategia de Administración del cliente 3. Productos Bancarios 4. Normativa Vigente 5. Análisis financiero 6. Técnicas de venta 8. Servicios de atención al cliente 9. Servicios Financieros
6.	APTITUDES (CUANDO CORRESPONDA).	“...como principios fundamentales determinados en la Ley Orgánica de Discapacidades art. 4 numerales 3, 7 y 8 se establecen la igualdad de oportunidades, participación e inclusión y accesibilidad respectivamente; por lo tanto, el presente esquema de certificación no restringe el acceso a la ciudadanía al proceso inicial de certificación...”
7.	PRE- REQUISITOS	a. Educación formal o Instrucción formal: Bachiller b. Experiencia: 1 año de experiencia en la actividad laboral. c. Capacitación: 60 horas de formación en temas relacionados a la actividad laboral. d. Otro: Certificado de honorabilidad otorgado por el último patrono.
8.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.	Teórico: Resolución de un banco de preguntas para determinar su conocimiento en el esquema de certificación de cualificaciones. (Mínimo 70%). Práctico: Resolución de casos / ejercicios prácticos para determinar que posee las competencias del descritas en el esquema de certificación de cualificaciones (100%).
9.	TIEMPO DE VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN	5 años
10.	CRITERIOS PARA CAMBIOS DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE SER EL CASO.	Si existe alguna modificación al perfil de cualificación profesional, norma técnica u otro elemento normativo superior, determinado por el Organismo regulador.
11.	FECHA APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ESQUEMA	05-06-2020