



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:	CYVP-VDP-202005-003	
VERSIÓN DE ESQUEMA:	001	
FECHA DE ELABORACIÓN:	16/12/2019	
1.	1.1 DENOMINACIÓN DEL PERFIL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL.	VENTA DE PRODUCTOS
	1.2 DENOMINACIÓN DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DE CUALIFICACIONES.	VENTA Y DESPACHO DE PRODUCTOS
2.	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.	La certificación se la realizará conforme la Unidad de Competencia 2.
3.	3.1 Descripción del/los trabajo/s, de las/s tarea/s.	<p>U2: Establecer condiciones, mecanismos y formalidades de venta de productos de acuerdo a características económicas del cliente, especificaciones del producto, técnicas de negociación y requerimientos del establecimiento.</p> <p>EC2.1: Determinar necesidades y expectativas del cliente del producto ofertado de acuerdo a procedimientos establecidos.</p> <p>CD2.1.1 Realiza el contacto con el cliente de acuerdo a técnicas de trato amable y discreto, procedimientos de atención del establecimiento.</p> <p>CD2.1.2 Obtiene información sobre las necesidades y expectativa del producto a recibir de acuerdo a las características y naturaleza de compra.</p> <p>CD2.1.3 Prepara espacios de diálogo con el cliente de acuerdo a la información obtenida del producto y procedimientos establecidos.</p> <p>EC2.2: Acordar condiciones de venta del producto ofertado de acuerdo características y formalidades del cliente.</p> <p>CD2.2.1 Entrega información sobre el producto a ofertar, destacando los atributos (calidad, precio, rendimiento, funcionalidad, entre otros) según técnicas de ventas establecidas.</p> <p>CD2.2.2 Resuelve dudas u objeciones que tenga el cliente referente al producto</p> <p>CD2.2.3 Establece características técnicas del producto acorde a la necesidad del cliente</p> <p>CD2.2.4 Determina mecanismos y formas de pago del producto de acuerdo a características económicas del cliente</p> <p>CD2.2.5 Registra acuerdos pago en formatos establecidos.</p> <p>EC2.3: Despachar el producto de acuerdo a las normas del establecimiento, mecanismos y formas de pago, y entrega del producto.</p> <p>CD 2.3.1 Prepara el producto de acuerdo a su naturaleza y características físicas, las necesidades de los clientes, y los procedimientos establecidos.</p> <p>CD 2.3.2 Acuerda el tipo de entrega: punto de venta, domicilio, lugar de trabajo y otros.</p> <p>CD 2.3.3 Verifica la entrega del producto al cliente mediante procedimientos establecidos.</p>

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

		<p>EC2.4. Atender los reclamos del cliente tomando en consideración su origen y naturaleza; para su solución.</p> <p>CD2.4.1: Determina el origen del reclamo del cliente.</p> <p>CD2.4.2: Analiza las posibles soluciones al reclamo, brindando una solución oportuna dentro del ámbito de su competencia.</p> <p>CD2.4.3: Realiza el cambio de productos o devolución del dinero si procede.</p>
4.	CAPACIDADES O HABILIDADES.	<p>a) Evaluables a través de preguntas teóricas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Análisis numérico 2) Atención al cliente 3) Planificación y organización 4) Trabajo en equipo <p>b) Evaluables a través del/los ejercicios/s práctico/s</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resolución de problemas 2) Originalidad 3) Expresión Oral 4) Comprensión Oral 5) Ordenar información 6) Iniciativa 7) Fluidez de ideas 8) Memorizar 9) Claridad de discurso 10) Atención selectiva
5.	CONOCIMIENTOS.	<p>1. Técnicas de venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fases de la venta presencial y no presencial. ✓ Aproximación al cliente. Detección de necesidades. Comportamiento del consumidor. ✓ Desarrollo de la venta: El argumento de ventas. ✓ Presentación del producto, Beneficios, atributos y características del producto. ✓ Técnicas para la refutación de objeciones. ✓ Ventas cruzadas: adicionales, complementarias y sustitutivas. ✓ Técnicas de comunicación aplicadas a la venta: Barreras y dificultades de la comunicación. ✓ Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional. ✓ Técnicas de venta no presenciales: telefónica, Internet, catálogo, televenta entre otras. ✓ Comunicación a través de medios no presenciales: La sonrisa telefónica. ✓ El cierre de la venta. ✓ Negociación ✓ Servicio postventa. <p>2. Gestión operativa de la venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medios de pago (transferencias, tarjeta de crédito/debito, pago contra reembolso, pago mediante teléfonos celulares, efectivo u otros). ✓ Clasificación de la mercancía. ✓ Sistemas de cobro. ✓ Descuentos, promociones. <p>3. Entrega del producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de entrega del producto ✓ Envíos: Formas
6.	APTITUDES (CUANDO CORRESPONDA).	<p>“...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...”</p>



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

7.	PRE- REQUISITOS	<p>a. Educación formal o Instrucción formal: Aprobación de algún grado de educación básica o su equivalente, o manejo de técnicas instrumentales básicas de lectura, escritura y comprensión de instrucciones verbales y escritas.</p> <p>b. Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia de trabajo en la función a certificar demostrado a través de al menos uno de estos documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificados laborales, o ✓ Certificados de pasantías, o ✓ Copia de RUP-RUC-RISE incluyendo facturas mínimo una por mes (total 12 facturas), o ✓ Permiso de funcionamiento del establecimiento (para el dueño del negocio, debe documentar el funcionamiento de un año), o ✓ Contratos de trabajo, o ✓ Certificado emitido por un proveedor del tiempo y la actividad que realiza del tiempo y del/los productos/s que distribuye al local, o ✓ Certificado emitido por una asociación, gremio o similares de la actividad laboral que desempeña, o ✓ Declaración juramentada del tiempo y actividad que realiza.
8.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.	<p>Teórico: Resolución de un banco de preguntas para determinar su conocimiento en el esquema de certificación de cualificaciones. (Mínimo 70%).</p> <p>Práctico: Resolución de casos / ejercicios prácticos para determinar que posee las competencias del descritas en el esquema de certificación de cualificaciones (100%).</p>
9.	TIEMPO DE VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN	4 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	15-04-2020