

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-202005-001	
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.	COMERCIO MINORISTA
2.	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.	La certificación se realizará en base al perfil completo.
3.	3.1 Descripción del/los trabajo/s, de las/s tarea/s.	<p>U1: Preparar puntos de venta de productos de acuerdo a criterios de ubicación, asignación de espacios para exhibición, tránsito de compra y procedimientos establecidos.</p> <p>EC1.1: Organizar el espacio de exhibición de productos, según sus características</p> <p>CD1.1.1 Recapta el producto constatando sus características físicas y de calidad</p> <p>CD1.1.2 Determina el espacio de exhibición de productos.</p> <p>CD1.1.3 Adecua el espacio de exhibición (vitrinas, islas, exhibidor) en función de la rotación y flujo de tránsito de clientes.</p> <p>EC1.2: Realizar la limpieza del espacio de exhibición considerando el estado de conservación de los productos de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>CD1.2.1 Determina la necesidad de limpieza y conservación de los productos.</p> <p>CD1.2.2 Ejecuta la limpieza del sitio asignado y de los productos.</p> <p>CD1.2.3 Constata el estado de conservación del producto (fecha de caducidad) de acuerdo a su naturaleza y características físicas</p> <p>EC1.3: Colocar los productos en los espacios asignados a fin de impulsar la venta de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>CD1.3.1 Ordena los productos considerando la línea, naturaleza y características físicas.</p> <p>CD1.3.2 Ubica los productos en el espacio de exhibición, facilitando el acceso del cliente y la buena visibilidad del producto (merchandising, normas de etiquetado y precios).</p> <p>CD1.3.3 Determina la necesidad de reposición de productos.</p> <p>EC1.4: Ubicar material publicitario y/o promocional de los productos que se ofertan en el punto de venta de acuerdo a sugerencia del proveedor</p> <p>CD1.4.1 Identifica espacios vacíos dentro del acceso a los productos ofertados, de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional del establecimiento</p> <p>CD1.4.2 Determina la ubicación del material publicitario, considerando la circulación de los clientes y la sugerencia del proveedor</p> <p>CD1.4.3 Coloca el material publicitario y/o promocional del punto de venta de forma visible</p>



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

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.

EC2.1: Determinar necesidades y expectativas del cliente del producto ofertado de acuerdo a procedimientos establecidos.

CD2.1.1 Realiza el contacto con el cliente de acuerdo a técnicas de trato amable y discreto, procedimientos de atención del establecimiento.

CD2.1.2 Obtiene información sobre las necesidades y expectativa del producto a recibir de acuerdo a las características y naturaleza de compra.

CD2.1.3 Prepara espacios de diálogo con el cliente de acuerdo a la información obtenida del producto y procedimientos establecidos

EC2.2: Acordar condiciones de venta del producto ofertado de acuerdo características y formalidades del cliente

CD2.2.1 Entrega información sobre el producto a ofertar, destacando los atributos (calidad, precio, rendimiento, funcionalidad, entre otros) según técnicas de ventas establecidas.

CD2.2.2 Resuelve dudas u objeciones que tenga el cliente referente al producto

CD2.2.3 Establece características técnicas del producto acorde a la necesidad del cliente

CD2.2.4 Determina mecanismos y formas de pago del producto de acuerdo a características económicas del cliente

CD2.2.5 Registra acuerdos pago en formatos establecidos

EC2.3: Despachar el producto de acuerdo a las normas del establecimiento, mecanismos y formas de pago, y entrega del producto.

CD 2.3.1 Prepara el producto de acuerdo a su naturaleza y características físicas, las necesidades de los clientes, y los procedimientos establecidos

CD 2.3.2 Acuerda el tipo de entrega: punto de venta, domicilio, lugar de trabajo y otros.

CD 2.3.3 Verifica la entrega del producto al cliente mediante procedimientos establecidos

EC2.4. Atender los reclamos del cliente tomando en consideración su origen y naturaleza; para su solución

CD2.4.1: Determina el origen del reclamo del cliente

CD2.4.2: Analiza las posibles soluciones al reclamo, brindando una solución oportuna dentro del ámbito de su competencia

CD2.4.3: Realiza el cambio de productos o devolución del dinero si procede

U3: Efectuar operaciones derivadas de la venta, de acuerdo al tipo de producto despachado y los procedimientos establecidos

EC3.1 Registrar el volumen de venta por producto de acuerdo a los documentos de naturaleza comercial o contable en el sistema vigente

CD3.1.1 Verifica la existencia de las herramientas equipos y documentación necesaria para las transacciones de venta (contratos, preciadora, desactivador de seguridad, máquinas lectoras de tarjetas, voucher, facturas, notas de venta, garantías y otros), en el punto de venta

CD3.1.2 Selecciona las herramientas, equipos y documentación pertinente (factura, nota de crédito, nota de débito)

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

		<p>CD3.1.3 Clasifica la información de pago realizada: efectivo, tarjeta de crédito/debito, cheque y otros.</p> <p>CD3.1.4 Emite el tipo de comprobante de pago: nota de venta o factura.</p> <p>CD3.1.5 Registra el volumen de venta por producto y la información de las ventas (día, semana, mes, etc.).</p> <p>CD3.1.6 Elabora el reporte de ventas de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>EC3.2 Efectuar el cierre de caja de acuerdo a procedimientos establecidos</p> <p>CD3.2.1 Realiza el arqueo de caja de manera rápida y precisa, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>CD3.2.2 Elabora el reporte a través de documentos verificables</p> <p>CD3.2.3 Entrega el reporte de las transacciones con respaldos (efectivo, vouchers, cheques y otros) al responsable</p> <p>EC3.3 Atender los reclamos del cliente tomando en consideración su origen y naturaleza; para su solución</p> <p>CD3.3.1 Determina el origen del reclamo del cliente</p> <p>CD3.3.2 Analiza las posibles soluciones al reclamo, brindando una solución oportuna dentro del ámbito de su competencia</p> <p>CD3.3.3 Realiza el cambio de productos o devolución del dinero registrando el tipo de transacción</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 ejercicio práctico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Análisis numérico 2) Atención al cliente 3) Planificación y organización 4) Trabajo en equipo 5) Resolución de problemas 6) Originalidad 7) Expresión Oral 8) Comprensión Oral 9) Expresión escrita 10) Comprensión escrita 11) Ordenar información 12) Iniciativa 13) Fluidez de ideas 14) Memorizar 15) 10)Atención selectiva
5.	CONOCIMIENTOS.	<p>1. Almacenamiento y distribución interna de productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso organizativo del almacenamiento de productos. ✓ Sistemas de almacenaje (Bloques apilados, Sistema convencional, Sistema compacto, Sistema dinámico y otros). ✓ Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes. ✓ Clasificación de los productos. <p>2. Gestión de stocks e inventarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento Comercial de Producto /Servicio. ✓ Criterios de clasificación de "stocks" (Análisis de la rotación y ubicación de existencias).



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

- ✓ Inventarios.
- ✓ Elaboración de inventarios
- ✓ Técnicas de gestión de inventarios.
- ✓ Inventario mínimo.
- ✓ Movimiento de Inventarios
- ✓ Control de calidad (Conceptos básicos)
- ✓ Recepción y envío de la mercancía.
- 3. Activación del punto de venta:**
- ✓ Definición, características.
- ✓ Puntos calientes y puntos fríos en el establecimiento comercial.
- ✓ Métodos físicos y psicológicos para calentar los puntos fríos (áreas de bases, indicadores visuales, productos ganchos y otros).
- ✓ La publicidad en el lugar de venta (Muebles expositores, carteles, displays, máquinas expendedoras, letreros luminosos y otros).
- 4. Técnicas de venta:**
- ✓ 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.
- ✓ Servicio postventa.
- ✓ Computación Básica
- ✓ Negociación
- 5. Gestión operativa de la venta**
- ✓ 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.
- 6. Entrega del producto:**
- ✓ Gestión de entrega del producto
- ✓ Envíos: Formas de entrega del producto, gestión del envío contrarrembolso y otros.
- 7. Manejo de efectivo y transacciones de caja:**
- ✓ Técnicas de reconocimiento billetes falsos
- ✓ Ticket, factura
- ✓ El IVA: cálculo
- ✓ Nota de pedido o compra
- ✓ Nota de venta
- ✓ Apertura y cierre de caja
- ✓ Definición: Arqueo de caja (formatos, valores, cajero, verificador).
- ✓ Principales fuentes de ingreso y egreso del efectivo.
- ✓ Control interno del efectivo.
- ✓ Procedimientos para el arqueo de caja.
- ✓ Planillas de caja

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

		<p>8. Atención y servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipos de clientes ✓ Tipos de comunicación y canales ✓ Reglas de la buena atención desde la caja ✓ Actitud positiva y negativa ✓ Manejo de quejas <p>Saludos y despedidas</p>
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>
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. <p>c. Capacitación: N/A</p>
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