

### I.- Datos Generales

**Código:** EC0104  
**Título:** Ventas consultivas

#### **Propósito del Estándar de Competencia:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desarrollan funciones relacionadas con ventas, en las que el vendedor realiza actividades de consultoría para identificar necesidades específicas de los clientes, a partir de las cuales se identifican los productos y servicios para satisfacerlas, brindando una atención y servicio personalizados.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

#### **Descripción del Estándar de Competencia**

El presente estándar de competencia evalúa las actividades que se realizan para conocer los productos y servicios a vender, identificando las características, funciones, ventajas y desventajas de los mismos, así como las características, ventajas y desventajas que ofrece la empresa para su comercialización, considerando el análisis de la competencia como un elemento necesario para la determinación de esta información.

Evalúa el proceso de análisis y segmentación de mercados y su relación con los servicios y productos ofrecidos, así como el diseño de planes de desarrollo de mercado.

Incluye el establecimiento de pronósticos de ventas y el diseño de planes de ventas para segmentos o clientes específicos, la prospección de clientes, la aplicación de un método de venta que considere el ciclo de venta, el registro de las actividades a realizar y las realizadas en el proceso de atención a clientes, así como los resultados obtenidos.

Considera la atención al cliente, la investigación de sus necesidades, la presentación de la propuesta de valor, a partir de las ventajas del producto/ servicio y de la empresa y su conversión en beneficios para el cliente.

Evalúa la integración y manejo de bases de datos de prospectos y clientes, el registro de los resultados obtenidos en las diferentes etapas del proceso de venta y del servicio post venta.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

#### **Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:**

Comité de Gestión por Competencias de Comex.

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

10/03/2011

**Fecha de publicación en el D.O.F.:**

26/08/2011

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

2 años

**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

3 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**

**Módulo/Grupo Ocupacional**

Vendedores especializados

**Ocupaciones asociadas:**

Agente de Operaciones Comerciales

Agente de Ventas

Agente de Ventas de Servicios

Promotor de Ventas

Vendedor Técnico

**Módulo/Grupo Ocupacional**

Representante de ventas al mayoreo

**Ocupaciones asociadas:**

Agente de Ventas al mayoreo

**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**

**Sector**

43 Comercio al por mayor

**Subsector:**

434 Comercio al por mayor de materias primas agropecuarias y forestales, para la industria, y materiales de desecho

**Rama:**

4342 Comercio al por mayor de materias primas para la industria

**Subrama:**

Incluye todas las Subramas pertenecientes a la Rama 4342 Comercio al por mayor de materias primas para la industria

**Clase:**

Incluye todas las Clases pertenecientes a la Rama 4342 Comercio al por mayor de materias primas para la industria.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC**

- Comex Group.
- Distribuidora Kroma S.A. de C.V.

**Aspectos relevantes de la evaluación:**

**Detalles de la práctica**

Se sugiere que la evaluación se consideren los aspectos siguientes:

- El candidato deberá presentar evidencias generadas en el desarrollo de su función en condiciones reales.
- Para evaluar el proceso de atención a clientes, la primera

opción es asistir a una presentación real del candidato a uno de sus clientes, si no es posible, el evaluado hará una presentación de su producto al evaluador a partir de un caso práctico diseñado para tal fin.

**Apoyos**

- Ninguno.

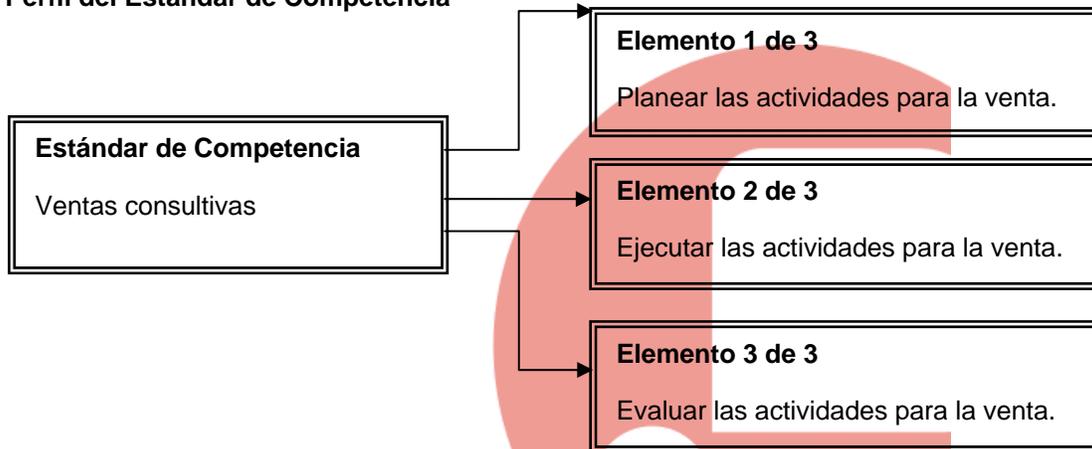
**Duración estimada de la evaluación**

Tiempo total de la evaluación: 2:30 hrs.

Tiempo de evaluación en campo: .30 hrs.

Tiempo de evaluación en gabinete: 2:00 hrs.

**II.- Perfil del Estándar de Competencia**



**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0404	Planear las actividades para la venta.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El reporte de análisis del producto/servicio de la empresa elaborado:
  - Incluye sus características del producto/servicio,
  - Incluye sus funciones del producto/servicio,
  - Incluye las ventajas del producto/servicio,
  - Incluye las desventajas del producto/servicio,
  - Incluye las condiciones comerciales que la empresa establece para la venta del producto/servicio,
  - Incluye las condiciones de entrega que la empresa establece para el producto/servicio, e
  - Incluye las fuentes de información consultadas.

1. El reporte de segmentación de mercado elaborado para un producto/servicio:
  - Considera las características del producto/servicio,
  - Considera las funciones del producto/servicio,
  - Considera las ventajas y desventajas del producto/servicio,
  - Incluye características demográficas del segmento a atender,
  - Incluye características socioeconómicas del segmento a atender,
  - Incluye características psicográficas del segmento a atender, e
  - Incluye características geográficas del segmento a atender.
2. El plan de desarrollo de mercado para un producto/servicio elaborado:
  - Incluye las acciones a desarrollar para contactar prospectos,
  - Incluye las acciones a desarrollar para dar a conocer el producto/servicio,
  - Incluye las acciones a desarrollar para vender el producto o servicio,
  - Presenta las acciones para promover/reforzar el producto, y
  - Presenta objetivos medibles, esperados para cada acción a desarrollar.
3. El pronóstico de ventas elaborado:
  - Incluye la cuota de ventas total para el periodo,
  - Incluye la cuota de ventas distribuida en periodos parciales de tiempo,
  - Incluye la cuota de venta distribuida para diferentes clientes/prospectos,
  - Incluye cuota de ventas para clientes individuales y para un segmento de mercado,
  - Incluye el índice de certeza para cada uno de los clientes/prospectos,
  - Incluye la suma del monto de venta por cliente/prospecto, y
  - Presenta una suma total de ventas igual/mayor a la cuota de ventas establecida para el periodo.
4. El plan de ventas elaborado para un cliente/prospecto:
  - Corresponde con el de un cliente/prospecto registrado en el pronóstico de ventas,
  - Incluye el nombre/clave del cliente/prospecto,
  - Incluye el monto esperado de venta para cada periodo de tiempo,
  - Incluye las acciones a desarrollar para cada paso del ciclo de ventas,
  - Incluye la fecha en que se desarrollará cada acción,
  - Incluye el objetivo de cada acción a desarrollar, e
  - Incluye los resultados esperados en las acciones desarrolladas.
5. El plan de ventas elaborado para un segmento de mercado:
  - Corresponde con el de un segmento registrado en el pronóstico de ventas,
  - Incluye el nombre/clave del segmento,
  - Incluye el monto esperado de venta para cada periodo de tiempo,
  - Incluye las acciones a desarrollar para cada paso del ciclo de ventas,
  - Incluye la fecha en que se desarrollará cada acción,
  - Incluye el objetivo de cada acción a desarrollar, e
  - Incluye los resultados esperados en las acciones a desarrollar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Tipos de segmentación de mercado

- Sociográfica
- Psicográfica

**NIVEL**

Conocimiento

- Demográfica
- Geográfica
- Industrial

2. Prospectación Conocimiento

- Condiciones para determinar prospectos
- Fuentes para identificar clientes potenciales

3. Ciclo de venta Conocimiento

- Contacto inicial/ indagación
- Demostración/evaluación
- Propuesta/cotización
- Cierre de venta
- Seguimiento post venta

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:**

1. Orden La manera en que presenta documentación sin manchas, ni tachaduras.

**GLOSARIO**

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. Condiciones comerciales:       | Políticas que se establecen para la venta de productos o servicios que incluyen precios, plazos de pago, crédito, facturación, entre otros.  |
| 2. Condiciones de entrega:        | Políticas que definen la forma en que un producto o servicio se hará llegar al cliente que incluyen datos como tiempo de entrega, especificaciones de calidad y seguridad, procedimiento para reclamos, entre otros. |
| 3. Cuota de ventas:               | Asignación de un objetivo de ventas en un periodo determinado para un vendedor.  |
| 4. Índice de certeza:             | Número que indica el porcentaje de probabilidad para el logro de un objetivo.  |
| 5. Plan de desarrollo de mercado: | Documento en el que se registran actividades para dar a conocer y vender un producto en un segmento del mercado.   |
| 6. Plan de ventas:                | Documento en el que se registran las actividades a desarrollar para atender a un cliente o a un segmento de mercado.   |
| 7. Pronóstico de ventas:          | Documento en el que se registran los objetivos de venta para un periodo determinado de tiempo y se señalan los clientes, segmentos o prospectos considerados para alcanzarlos.                                       |

8. Segmento de mercado: Grupo de compradores que comparten características, necesidades, conductas de compra o patrones de consumo comunes.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0405	Ejecutar las actividades para la venta.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Realiza una presentación de ventas:

- Identificando las expectativas y necesidades del cliente,
- Presentando alternativas que satisfacen las expectativas y necesidades del cliente,
- Mencionando las ventajas del producto/servicio,
- Mencionando las ventajas de la empresa,
- Convirtiendo las ventajas del producto/servicio en beneficios para el cliente,
- Convirtiendo las ventajas de la empresa en beneficios para el cliente,
- Manejando objeciones,
- Presentando una conclusión de beneficios de producto/servicio y empresa al final de la presentación, y
- Aplicando una técnica de cierre de venta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La agenda de trabajo elaborada a partir del plan de ventas:

- Incluye las actividades realizadas en por lo menos una semana de trabajo,
- Incluye fecha y hora de la actividad realizada,
- Incluye actividades que corresponden al plan de ventas elaborado, e
- Incluye los datos requeridos para el desarrollo la actividad.

2. La base de datos de los prospectos/clientes elaborada:

- Contiene datos generales de la empresa,
- Contiene datos del contacto de la empresa,
- Contiene datos de las actividades desarrolladas de acuerdo al plan de ventas elaborado para el cliente,
- Contiene datos de las propuestas presentadas al cliente,
- Contiene datos de las compras realizadas por el cliente señalando monto, fecha y producto/servicio,
- Contiene condiciones de pago definidas para el cliente,
- Contiene el estado activo/inactivo/suspendido en que se encuentra el cliente, y
- Contiene observaciones sobre las actividades desarrolladas con/para el cliente.

3. La propuesta/cotización elaborada para un cliente:

- Contiene la información sobre el producto/servicio ofrecido al cliente,
- Incluye precios unitarios y totales por cada producto/servicio,
- Incluye las especificaciones requeridas para cada producto/servicio,
- Contiene condiciones de pago, e
- Incluye condiciones de vigencia y validez de la cotización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| <p>1. Técnicas de cierres de venta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierres parciales</li> <li>• Cierres doble alternativa</li> <li>• Cierre de regreso</li> <li>• Cierre por compromisos</li> <li>• Cierre por comprobación</li> <li>• Cierre por insinuación</li> <li>• Cierre por eliminación</li> </ul> | <p>Conocimiento</p> |
| <p>2. Técnicas para el manejo de objeciones</p>   | <p>Conocimiento</p> |

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:**

- |                      |   |
|----------------------|---|
| <p>1. Tolerancia</p> | <p>La manera en que se mantiene sereno durante proceso de atención al cliente aún en circunstancias de negociación intensa.</p> |
|----------------------|---|

**GLOSARIO**

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| <p>1. Agenda de trabajo:</p> | <p>Programa de actividades a desarrollar, especificando fecha y hora de las mismas.</p>                           |
| <p>2. Base de datos:</p>     | <p>Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.</p> |

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
3 de 3	E0406	Evaluar las actividades para la venta.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El plan de desarrollo de mercado para un producto/servicio aplicado:
  - Incluye los prospectos identificados,
  - Incluye los resultados medidos de cada acción desarrollada,
  - Incluye el monto de las ventas realizadas, e
  - Incluye alternativas de mejora para el desarrollo de nuevos planes.
2. El pronóstico de ventas aplicado:
  - Incluye el monto de la venta total de periodo,
  - Incluye el monto de la compra de cada cliente, e



## **Anexo 1: EC0104 Ventas Consultivas**

<b>La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>26 de Agosto 2013</b>	<b>Dos años</b>

<b>La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>26 de Agosto 2015</b>	<b>Dos años</b>