REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:	
Código de Esquema:	TYA-V-201607
Versión de Esquema:	V-002
Fecha de elaboración:	12/07/2016

1.	**1.1 DENOMINACIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL.**	**VENTAS**
	1.2 DENOMINACIÓN DEL ESQUEMA	**VENTAS**
2.	**ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.**	La certificación se hará con base al perfil completo; por todas las unidades de competencia.
	3.1 Descripción del/los trabajo/s.	**UC1: Preparar el punto de venta - de ser el caso - ubicando los productos en los lugares asignados para la exhibición, considerando el tránsito de compra; y disponiendo de los documentos legales que faciliten las transacciones de venta** 1.1.Organizar el espacio de exhibición de productos según las características de los mismos 1.2.Colocar y distribuir los productos en los espacios asignados de manera estratégica a fin de reforzar la venta de acuerdo a los procedimientos establecidos 1.3. Verificar la limpieza, y estado de conservación de los productos del punto de venta, de acuerdo a los procedimientos establecidos 1.4.Ubicar material publicitario y/o promocional de los productos que se ofertan en el punto de venta 1.5.Seleccionar y preparar los implementos y documentación legal e institucional vigente pertinente –de ser el caso- que facilite la transacción de venta. **UC2: Realizar la venta y despacho del producto considerando las características del cliente, tipos de producto, técnicas de venta adecuadas y requerimientos del establecimiento.** 2.1.Establecer contacto con el cliente para determinar necesidades, de acuerdo a sus características y naturaleza de compra. 2.2.Brindar información oportuna al cliente sobre el producto, venta a realizarse o servicio ofertado para reforzar su seguridad en la compra, consolidando su apreciación en relación a las ventajas del producto, marca o establecimiento. 2.3.Realizar el despacho del producto de acuerdo a las normas del establecimiento - de ser el caso- , determinando conjuntamente con el cliente la forma de pago y entrega del producto. **UC3: Efectuar el arqueo, registros y operaciones derivadas de la venta, y atender los reclamos de los clientes, considerando tipos de producto y los procedimientos establecidos.** 3.1.Registrar el volumen de venta por producto de todos los documentos de naturaleza comercial o contable en el sistema vigente - de ser el caso- 3.2.Solicitar la reposición de stock al jefe inmediato superior o al responsable de almacén, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento - de ser el caso - 3.3.Efectuar el arqueo y cierre de caja - de ser el caso - reportando al jefe inmediato o área correspondiente. 3.4.Atender los reclamos del cliente tomando en consideración su origen y naturaleza; elaborando el caso de reclamo respectivo
		UC1: Preparar el punto de venta - de ser el caso - ubicando los productos en los lugares asignados para la exhibición, considerando el tránsito de compra; y disponiendo de los documentos legales que faciliten las transacciones de venta **1.1.Organizar el espacio de exhibición de productos según las características de los mismos.** 1.1.1 Determina el espacio de exhibición de productos. 1.1.2 Organiza el espacio de exhibición (vitrinas, islas, exhibidor) en función de la rotación y flujo de tránsito de clientes. **1.2.Colocar y distribuir los productos en los espacios asignados de manera estratégica a fin de reforzar la venta de acuerdo a los procedimientos establecidos** 1.2.1.Coloca los productos en el espacio de exhibición de manera ordenada facilitando el acceso y buena visibilidad del producto por parte del cliente (merchandising, normas de etiquetado y precios) 1.2.2.Ordena y distribuye espacialmente los productos considerando la línea de producto y productos asociados (naturaleza y características físicas). **1.3. Verificar la limpieza, y estado de conservación de los productos del punto de venta, de acuerdo a los procedimientos establecidos**

DE TRA	3.2 Descripción de las/s tarea/s.	**a los procedimientos establecidos.** 1.3.1.Verifica visualmente la limpieza y conservación de los productos 1.3.2.verifica físicamente la limpieza del sitio asignado y de los productos constata el buen estado de conservación del producto de acuerdo a su naturaleza y características físicas. **1.4.Ubicar material publicitario y/o promocional de los productos que se ofertan en el punto de venta.** 1.4.1.Ubica el material publicitario y/o promocional del punto de venta de forma visible cuida que el material publicitario no estorbe el acceso a los productos - de ser el caso - de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional del establecimiento. **1.5.Seleccionar y preparar los implementos y documentación legal e institucional vigente pertinente –de ser el caso- que facilite la transacción de venta.** 1.5.1.Prepara los implementos y documentación legal e institucional. 1.5.2.Provee los implementos y documentación necesarios para las transacciones de venta (contratos, preciadora, desactivador de seguridad, máquinas lectoras de tarjetas, Boucher, facturas, notas de venta, garantías, etc.), en el punto de venta en cantidad suficiente de acuerdo a su record de operación. **UC2: Realizar la venta y despacho del producto considerando las características del cliente, tipos de producto, técnicas de venta adecuadas y requerimientos del establecimiento.** **2.1.Establecer contacto con el cliente para determinar necesidades, de acuerdo a sus características y naturaleza de compra**. 2.1.1.Establece el contacto con el cliente brindando un trato amable y discreto, de acuerdo a los procedimientos de atención del establecimiento. 2.1.2.Obtiene información sobre su real necesidad y expectativa del producto y/o servicio a recibir. 2.1.3.Realiza base de datos segmentada y zonificada de clientes (tendencias de compra). **2.2.Brindar información oportuna al cliente sobre el producto, venta a realizarse o servicio ofertado para reforzar su seguridad en la compra, consolidando su apreciación en relación a las ventajas del producto, marca o establecimiento.** 2.2.1.Brinda la información sobre el producto y/o servicio a ofertar destacando los atributos del mismo (calidad, precio, rendimiento, funcionalidad, entre otros) según técnicas de ventas establecidas. 2.2.2.Resuelve todo tipo de dudas u objeciones que tenga el cliente. 2.2.3.Indica las promociones y/o ofertas de los producto o servicios ofrecidos de acuerdo a las políticas de la empresa. **2.3.Realizar el despacho del producto de acuerdo a las normas del establecimiento - de ser el caso- , determinando conjuntamente con el cliente la forma de pago y entrega del producto.** 2.3.1.Realiza el despacho del producto tomando en consideración su naturaleza y características físicas; las necesidades de los clientes; y, cumpliendo con los procedimientos específicos establecidos – de ser el caso- acuerda la forma de pago: efectivo, tarjeta de crédito/debito, cheque; 2.3.2.Emite el tipo de comprobante de pago: consumidor final, factura 2.3.3.Acuerda el tipo de entrega: punto de venta, domicilio, lugar de trabajo, etc. **UC3: Efectuar el arqueo, registros y operaciones derivadas de la venta, y atender los reclamos de los clientes, considerando tipos de producto y los procedimientos establecidos.** **3.1..Registrar el volumen de venta por producto de todos los documentos de naturaleza comercial o contable en el sistema vigente - de ser el caso.** 3.1.1.Registra el volumen de venta por producto y la información de las ventas (día, semana, mes, etc.) 3.1.2.Analiza el volumen de venta, costos y utilidades de las ventas generadas. 3.1.3.Elabora el reporte de ventas de acuerdo a los procedimientos del establecimiento **3.2.Solicitar la reposición de stock al jefe inmediato superior o al responsable de almacén, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento - de ser el caso** - 3.2.1.Solicita la reposición de stock mediante el llenado del formato de solicitud de requerimiento de reposición. 3.2.2.Verifica que el requerimiento de stock sea entregado en el lugar requerido **3.3.Efectuar el arqueo y cierre de caja - de ser el caso - reportando al jefe inmediato o área correspondiente.**

		3.3.1.Efectúa el arqueo y cierre de caja de manera rápida y precisa de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 3.3.2.Elabora el reporte con objetividad e imparcialidad. **3.4.Atender los reclamos del cliente tomando en consideración su origen y naturaleza; elaborando el reporte respectivo.** 3.4.1.Atiende los reclamos del cliente brindando una solución oportuna dentro del ámbito de su competencia o derivando a la instancia correspondiente, de acuerdo a los procedimientos del
DAD R	**4.1 Capacidades o Habilidades.**	Habilidad motriz para manejo de percha Capacidad para aplicar técnicas de merchandising Capacidad para operar las máquinas y equipos del punto de venta Capacidad para interactuar con una o varias personas (clientes). Capacidad para negociar condiciones de la venta Capacidad para aplicar técnicas de venta (inicio, desarrollo y cierre) Capacidad para despacho de acuerdo al tipo de producto o servicio Capacidad de solución de conflictos Habilidad para registrar las ventas y la existencia del producto. Capacidad para realizar el arqueo y cierre de caja de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. Comprension Lectora Aprendizaje Activo Escucha Activa Persuasión Destreza Matemática Monitoreo y Control
	4.2 Conocimiento.	**UC1: Preparar el punto de venta - de ser el caso - ubicando los productos en los lugares asignados para la exhibición, considerando el tránsito de compra; y disponiendo de los documentos legales que faciliten las transacciones de venta** Merchandising y publicidad: fundamentos e importancia. Matemática básica (4 operaciones y porcentaje) Conocimiento de productos a ser ofertados. **UC2: Realizar la venta y despacho del producto considerando las características del cliente, tipos de producto, técnicas de venta adecuadas y requerimientos del establecimiento.** Técnicas de venta Conocimiento del producto o servicio Transporte y logística básica Conocimientos sobre tipos de mercadería Atención al cliente Ley de Defensa del Consumidor **UC3: Efectuar el arqueo, registros y operaciones derivadas de la venta, y atender los reclamos de los clientes, considerando tipos de producto y los procedimientos establecidos.** Contabilidad básica Tributación (control de facturación y alta y baja de inventarios)
5.	**LAS APTITUDES (CUANDO CORREPONDA).**	N/A
6.	**PRE- REQUISITOS (CUANDO CORRESPONDA).**	**<u>Nivel de formación:</u>** Bachiller **<u>Experiencia:</u>** **Para Bachiller técnico:** Título de Bachiller Técnico a fin al perfil **Para Bachiller:** 1 año de experiencia laboral en el campo de las ventas. **<u>Capacitación:</u>** operaciones básicas de cálculo (desable)

7.	**CÓDIGO DE CONDUCTA (CUANDO CORRESPONDA).**	Los aspirantes deberán cumplir con las siguientes normas de conducta 1.No divulgar de ninguna forma la información obtenida durante el proceso de certificación, 2.El candidato deberá acudir puntualmente en las fechas establecidas para sus evaluaciones, tanto teóricas como prácticas y respetar aquellas reglas establecidas en el Manual del Aspirante**.**
8.	**CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN.**	1. Solicitud de inscripción y firmada 2. Evidenciar cumplimiento con pre-requisitos físico y digital 3. Cancelar cuota de ser el caso 4. Resultar "competente" en la evaluación del perfil ocupacional 5. Firmar código de ética y conducta determinado por el OEC.
9.	**MÉTODOS DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA CERTIFICACIÓN.**	Teórico: el postulante será evaluado mediante un banco de preguntas para determinar su conocimiento en el perfil. Deberá alcanzar como mínimo el 70% respuestas acertadas Práctico: el postulante realizará una evaluación de destrezas (actividades prácticas), para probar que posee las capacidades de todo el perfil. Deberá alcanzar el 100% de la calificación
10.	**TIEMPO DE VIGENCIA**	**5 AÑOS**
11.	**MÉTODO DE VIGILANCIA (DE SER EL CASO) CRITERIO, TIEMPO, FRECUENCIA,.**	La certificación tendrá una duración de dos (2) años, tiempo durante el cual al OEC, realizara un monitoreo a las personas certificadas, utilizando instrumentos como entrevistas, actualización de datos, investigación y atención a reclamos en cuanto a su desempeño. Este proceso también puede incluir a las organizaciones empleadoras
12.	**CRITERIO PARA SUSPENDER O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN**	Resolución No. SE-01-003-2016: "Norma de Reconocimiento OEC" en incumplimiento a lo establecido en el Capítulo V
13.	**CRITERIOS PARA CAMBIOS DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE SER EL CASO.**	Si existe alguna modificación al perfil ocupacional o norma técnica u otro elemento normativo superior, determinado por el Organismo regulador.
14.	**FECHA APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ESQUEMA.**	**19/06/17**