

SECTOR COMERCIO



MÓDULO SUPERVISIÓN DEL EQUIPO DE VENDEDORES DE SERVICIOS INTANGIBLES (140 Horas)



PRESENTACIÓN

Este módulo es el instrumento técnico que describe las capacidades (conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes) identificadas con el sector comercio (empleadores y trabajadores) y que serán desarrolladas a través de programas de capacitación, preparando a los participantes para desempeñarse en puestos de trabajo relacionados con las tareas de Supervisión del equipo de vendedores de servicios intangibles.

Características:

El módulo de Supervisión del equipo de vendedores de servicios intangibles te prepara para trabajar como:

1. Personal responsable de la supervisión de vendedores de intangibles.
2. Otros afines al puesto.

El módulo de Supervisión del equipo de vendedores de servicios intangibles tiene una duración de 140 horas cronológicas, como mínimo.

✓ La vigencia del módulo es desde..... hasta.....

El programa de capacitación del módulo de Supervisión del equipo de vendedores de servicios intangibles sugiere las unidades de aprendizaje o cursos:

1. Plan de ventas.
2. Supervisión de vendedores.
3. Entrenamiento y evaluación de personal de ventas.



Módulo de Capacitación N° 2

SUPERVISIÓN DEL EQUIPO DE VENEDORES DE SERVICIOS INTANGIBLES

Asociado a la Unidad de Competencias N° 2

Realizar la supervisión del equipo de vendedores de servicios intangibles, de acuerdo con el tipo de venta, política de manejo de recursos humanos y normas de la empresa.

CAPACIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Elaborar el plan de ventas para los vendedores, teniendo en cuenta el análisis de las ventas del equipo.	1.1 Mantiene una adecuada presentación personal; analiza las ventas y el plan del equipo a partir de los reportes individuales, teniendo en cuenta el cumplimiento de metas y la cuota de ventas asignada por la empresa. 1.2 Verifica y analiza el informe mensual que contiene el cumplimiento de metas, las razones porque no se cumplieron y determina acciones por implementar; organiza la ejecución de las metas aprobadas del equipo, considerando el tiempo y los clientes potenciales.
2. Realizar la supervisión de los vendedores, de acuerdo con una agenda programada con los vendedores o de manera inopinada.	2.1 Mantiene una adecuada presentación personal; realiza llamadas o visitas a clientes de manera imprevista, el seguimiento de las visitas programadas y el acompañamiento al vendedor durante la visita a un cliente, de acuerdo con la agenda de trabajo. 2.2 Verificar que el personal se encuentre en el área asignada y la producción de ventas durante el día de trabajo, teniendo en cuenta los informes diarios y que los implementos necesarios (vouchers, contratos y publicidad) se encuentren adecuadamente en los puntos de venta. 2.3 Verifica los horarios de ingreso, salida y refrigerio, la atención a los clientes dentro de los puntos de venta, de acuerdo con el cronograma de horarios, teniendo en cuenta se cumplan los procedimientos de la empresa.
3. Realizar la supervisión de carácter administrativo, de acuerdo con los informes de visita, ventas realizadas, <i>feedback</i> de información de clientes y metas propuestas.	3.1 Mantiene una adecuada presentación personal; verifica el llenado de reportes de cada miembro del equipo, si el vendedor cumple con la meta asignada, considerando la proyección de ventas. 3.2 Revisa, verifica y consolida las visitas realizadas, en contraste con la prospección de clientes de cada vendedor; desarrolla clínica de ventas y charlas, de acuerdo con la identificación de problemas.



	3.3 Elabora reportes semanales, mensuales de supervisión del equipo de ventas y los remite al supervisor; coordina con las diferentes áreas de la empresa, para el cumplimiento de las metas y proporciona una solución al reclamo en caso este no haya sido atendido en forma oportuna.
4. Realizar el entrenamiento de personal nuevo, así como la evaluación y retroalimentación del equipo de ventas, según resultados de la supervisión y política de manejo de recursos humanos.	<p>4.1 Mantiene una adecuada presentación personal; conduce reuniones con el equipo de ventas para identificar necesidades de capacitación, y realiza charlas puntuales sobre temas técnicos y de ventas.</p> <p>4.1 Promueve y organiza la capacitación al área asignada; realiza una evaluación y seguimiento al equipo de ventas, y participa en la promoción, asignación de nuevas funciones y cese de los vendedores que tenga a cargo, considerando resultados, cumplimiento de metas y habilidades demostradas.</p>

CONTENIDOS BÁSICOS

- Proyección de ventas.
- Técnicas de análisis de mercado (clientes, competencia y servicio a ofrecer).
- Computación básica.
- Organización y manejo de personas.
- Las empresas y servicios.
- Procedimientos técnicos y administrativos.
- Mercado.
- Técnicas de ventas.
- Clasificación de clientes.
- Clínica de ventas.
- Organización y manejo de personas.
- Perfil del vendedor.
- Selección, evaluación y capacitación de personal.

ACTITUDES

- Cuidado del medio ambiente, segregación de residuos y uso adecuado de los materiales.
- Confianza en la propia capacidad personal.
- Respeto por las opiniones, estrategias y soluciones de los otros.
- Responsabilidad en el manejo de las máquinas, herramientas y equipos.
- Normas de seguridad establecidas.
- Cooperación y trabajo en equipo.
- Orden, limpieza y cuidado del lugar de trabajo y el medio ambiente en general.
- Exactitud en el cumplimiento de las instrucciones y las especificaciones técnicas.

CONTEXTO FORMATIVO (requisitos mínimos)

Equipo personal:

- Agenda.



- Celular.
- Fotocheck.
- Ropa de trabajo.
- Teléfono fijo.

Equipamiento:

- Computadora.
- Impresora multifuncional.
- Teléfono.
- Pizarra.
- Mesa.
- Sillas.
- Escritorio.

Insumos/ Materiales

- Lapicero.
- Hojas.
- Folders.
- Útiles de oficina.
- Archivadores.
- Mapa de la ciudad.

Información / Formatos:

- Reporte de supervisión.
- Folletería de los productos que venden.
- Merchandising.

Espacios e Instalaciones:

- Sala de reuniones.
- Oficina.

Productos y Resultados:

- Presentación e higiene personal adecuada.
- Ventas de equipos analizados.
- Plan de ventas del equipo analizados.
- Informe mensual analizado.
- Metas organizadas.
- Llamadas inopinadas realizadas a clientes visitados.
- Visitas inopinadas o en acompañamiento al vendedor realizadas según programación.
- Personal ubicado en las áreas asignadas.
- Implementos del punto de venta verificados.
- Horarios de ingreso, salida y refrigerios verificados.
- Reportes de visitas verificados.
- Verificación del cumplimiento de las metas asignadas.
- Verificación de visitas realizadas a clientes.
- Información sobre clientes visitados, cantidad de venta, metas de venta entre otros, consolidada.
- Problemas comunes del equipo de ventas identificados y tratados en la clínica de ventas.
- Reportes mensuales de supervisión sobre las metas cumplidas respecto al presupuesto (proyección de ventas) elaborado y remitidos al jefe inmediato.
- Entrevistas para postulantes en el área de ventas realizadas.
- Necesidades de capacitación identificadas en reuniones con el equipo de ventas.



- Capacitaciones realizadas a equipos de ventas sobre temas específicos.
- Capacitaciones organizadas para el equipo de ventas a cargo de terceros.
- Reportes de evaluación periódicos elaborados al equipo de ventas.
- Documentos emitidos para la promoción o cese de funciones.

Espacios e Instalaciones

- Establecimiento o módulo de venta de 80 m².

Perfil del formador o capacitador

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas a supervisión de equipo de ventas de intangibles, según las buenas prácticas y las normas de salud y seguridad, acreditado mediante una de las formas siguientes:
 - Título profesional o certificación de competencias laborales.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo de capacitación.
2. Competencias pedagógicas o metodológicas acreditadas, de acuerdo con lo que establezcan las administraciones competentes.



CONSIDERACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADORES
<p>1.1 Mantiene una adecuada presentación personal, analiza las ventas y el plan del equipo a partir de los reportes individuales, teniendo en cuenta el cumplimiento de metas y la cuota de ventas asignada por la empresa.</p>	<p>1.1.1 Mantiene una adecuada presentación personal (ropa de trabajo de ser el caso y uso de fotocheck).</p> <p>1.1.2 Analiza las ventas del equipo a partir de los reportes individuales, teniendo en cuenta el cumplimiento de metas y la cuota de ventas asignada por la empresa.</p> <p>1.1.3 Analiza el plan del equipo de ventas, de acuerdo con el análisis realizado previamente.</p>
<p>1.2 Verifica y analiza el informe mensual que contiene el cumplimiento de metas, las razones porque no se cumplieron y determina acciones por implementar; organiza la ejecución de las metas aprobadas del equipo, considerando el tiempo y los clientes potenciales.</p>	<p>1.2.1 Verifica y analiza el informe mensual que contiene el cumplimiento de metas, las razones porque no se cumplieron y determina acciones por implementar a corto y mediano plazo.</p> <p>1.2.2 Organiza la ejecución de las metas aprobadas del equipo, considerando el tiempo y los clientes potenciales.</p>
<p>2.1 Mantiene una adecuada presentación personal; realiza llamadas o visitas a clientes de manera imprevista, el seguimiento de las visitas programadas y el acompañamiento al vendedor durante la visita a un cliente, de acuerdo con la agenda de trabajo.</p>	<p>2.1.1 Mantiene una adecuada presentación personal (ropa de trabajo de ser el caso y uso de fotocheck).</p> <p>2.1.2 Realiza el seguimiento a las visitas programadas (día o semana), de acuerdo con la agenda de trabajo del vendedor.</p> <p>2.1.3 Realiza llamadas o visitas a clientes de manera inopinada para verificar la ejecución de la visita, de acuerdo con la agenda de trabajo.</p> <p>2.1.4 Realiza el acompañamiento al vendedor, durante la visita a un cliente, de ser el caso, de acuerdo con la agenda de trabajo.</p>
<p>2.2 Verifica que el personal se encuentre en el área asignada y la producción de ventas durante el día de trabajo, teniendo en cuenta los informes diarios y que los implementos necesarios (vouchers, contratos y publicidad) se encuentren adecuadamente en los puntos de venta.</p>	<p>2.2.1 Verifica que el personal se encuentre en el área asignada.</p> <p>2.2.2 Verifica la producción de ventas durante el día de trabajo, en diferentes momentos, teniendo en cuenta los informes diarios.</p> <p>2.2.3 Verifica que los implementos necesarios (vouchers, contratos, publicidad, entre otros) se encuentren adecuadamente en el o los puntos de venta, según las disposiciones del establecimiento (de ser el caso).</p>



<p>2.3 Verifica los horarios de ingreso, salida y refrigerio, la atención a los clientes dentro de los puntos de venta, de acuerdo con el cronograma de horarios, teniendo en cuenta se cumplan los procedimientos de la empresa.</p>	<p>2.3.1 Verifica los horarios de ingreso, salida y refrigerio, de ser el caso, de acuerdo con el cronograma de horarios.</p> <p>2.3.2 Verifica la atención dentro de los puntos de venta, teniendo en cuenta que se cumplan los procedimientos de la empresa.</p>
<p>3.1 Mantiene una adecuada presentación personal; verifica el llenado de reportes de cada miembro del equipo, si el vendedor cumple con la meta asignada, considerando la proyección de ventas.</p>	<p>3.1.1 Mantiene una adecuada presentación personal (ropa de trabajo de ser el caso y uso de fotocheck).</p> <p>3.1.2 Verifica el llenado de reportes o agenda de visitas de cada miembro del equipo, con los datos generales del cliente, resultados de la visita y observaciones.</p> <p>3.1.3 Verifica si el vendedor cumple con la meta asignada, considerando el presupuesto (proyección de ventas) del vendedor.</p>
<p>3.2 Revisa, verifica y consolida las visitas realizadas, en contraste con la prospección de clientes de cada vendedor; desarrolla clínica de ventas y charlas, de acuerdo con la identificación de problemas.</p>	<p>3.2.1 Revisa, verifica y consolida las visitas realizadas (por semana o mes), en contraste con la prospección de clientes de cada vendedor, para el logro de la meta asignada.</p> <p>3.2.2 Desarrolla clínica de ventas y charlas, de acuerdo con la identificación de problemas comunes del equipo de ventas.</p>
<p>3.3 Elabora reportes semanales, mensuales de supervisión del equipo de ventas y los remite al supervisor; coordina con las diferentes áreas de la empresa, para el cumplimiento de las metas y proporciona una solución al reclamo en caso este no haya sido atendido en forma oportuna.</p>	<p>3.3.1 Elabora reportes semanales y/o mensuales de supervisión al equipo de ventas y los remite al supervisor, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p> <p>3.3.2 Coordina con las diferentes áreas (administración, facturación técnicas, entre otros) de la empresa, para el cumplimiento de las metas.</p> <p>3.3.3 Proporciona una solución al reclamo en caso este no haya sido atendido en forma oportuna, según los procedimientos de la empresa.</p>
<p>4.1 Mantiene una adecuada presentación personal; conduce reuniones con el equipo de ventas para identificar necesidades de capacitación, y realiza charlas puntuales sobre temas técnicos y de ventas.</p>	<p>4.1.1 Mantiene una adecuada presentación personal (ropa de trabajo de ser el caso y uso de fotocheck).</p> <p>4.1.2 Conduce reuniones con el equipo de ventas para identificar necesidades de capacitación.</p> <p>4.1.3 Realiza charlas puntuales con el equipo de ventas sobre temas técnicos y de ventas (retroalimentación).</p>



<p>4.2 Promueve y organiza la capacitación al área asignada; realiza una evaluación y seguimiento al equipo de ventas, y participa en la promoción, asignación de nuevas funciones y cese de los vendedores que tenga a cargo, considerando resultados, cumplimiento de metas y habilidades demostradas.</p>	<p>4.2.1 Promueve, solicita u organiza la capacitación al área asignada (coaching, liderazgo, motivación).</p> <p>4.2.2 Realiza una evaluación y seguimiento en periodos de tiempo al equipo de ventas, considerando el cumplimiento de metas y fidelización de clientes.</p> <p>4.2.3 Participa en la promoción, asignación de nuevas funciones y cese de los vendedores que tenga a cargo, considerando, resultados, desempeño y habilidades demostradas.</p>
--	---



FICHA TÉCNICA DEL PERFIL OCUPACIONAL Y MÓDULOS RELACIONADOS

Sector	Comercio
Familia productiva	Comercio minorista
División	Comercio al por menor
Código de perfil	G2347001
Perfil Ocupacional	Ventas de intangibles
Competencia general	Realizar la venta de intangibles (servicios) considerando las características del cliente, las técnicas de venta adecuadas y los procedimientos de la empresa; así como acciones de supervisión antes, durante y después del proceso de venta.

Nivel de competencia	Unidad de competencia	Código de la unidad de competencia	Módulos de capacitación	Código de módulos	Horas mínimas
2	Realizar la preventa, venta y postventa de intangibles, considerando las características del cliente, procedimientos de la empresa y manejo administrativo.	G2347001 - 1	Venta de productos o servicios intangibles	G2347001 - 1 - M1 - V1	100
3	Realizar la supervisión del equipo de vendedores de servicios (intangibles), de acuerdo con el tipo de venta, política de manejo de recursos humanos y normas de la empresa.	G2347001 - 2	Supervisión del equipo de vendedores de servicios intangibles	G2347001 - 2 - M2 - V1	140

