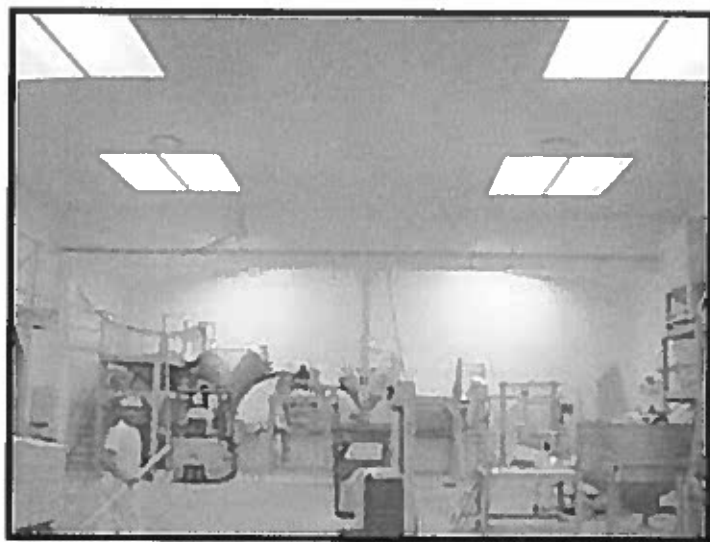


SECTOR COMERCIO



MÓDULO PREPARACIÓN DEL PUNTO DE VENTA DE BIENES DE CONSUMO MASIVO – TANGIBLE (100 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 Preparación del punto de venta de bienes de consumo masivo-tangible.

Características:

El módulo de Preparación del punto de venta de bienes de consumo masivo-tangible te prepara para trabajar como:

1. Personal en tareas ventas de bienes de consumo masivo-tangible.
2. Otros afines al puesto.

El módulo de Preparación del punto de venta de bienes de consumo masivo-tangible tiene una duración de 100 horas cronológicas, como mínimo.

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

El programa de capacitación del módulo de Preparación del punto de venta de bienes de consumo masivo-tangible sugiere las unidades de aprendizaje o cursos:

1. Preparación del punto de venta y los productos por vender.
2. Realización de la venta y despacho del producto.
3. Realización de los registros y las operaciones derivadas de la venta.



Módulo de Capacitación N° 1

PREPARACIÓN DEL PUNTO DE VENTA DE BIENES DE CONSUMO MASIVO - TANGIBLE

Asociado a la Unidad de Competencia N° 1

Realizar la preparación del punto de venta, realizar la venta y postventa de bienes de consumo masivo, considerando tipos de productos, característica del cliente, técnicas de venta y requerimientos del establecimiento.

CAPACIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Preparar el punto de venta, ubicando los productos en los lugares asignados (vitrinas, góndola, puntera, islas, exhibidor o cualquier visual <i>merchandising</i>), considerando el tránsito de compra y la exhibición de los productos.</p>	<p>1.1 Mantiene una adecuada presentación personal; organiza y distribuye el espacio de exhibición de productos en función de la rotación y flujo de tránsito de clientes.</p> <p>1.2 Coloca y distribuye los productos en los espacios asignados en forma ordenada, según criterios que faciliten el acceso, la buena visibilidad del producto para el cliente y de acuerdo a la línea de productos nuevos y los de compra impulsiva para reforzar la venta.</p> <p>1.3 Repone el producto vendido en los espacios asignados, manteniendo el stock inicial y adorna fachadas, paneles, paredes con elementos promocionales, según necesidades de venta, tipos de producto y campañas.</p> <p>1.4 Verifica que la exhibición de los productos cuente con la iluminación necesaria sea natural o artificial y que la limpieza se encuentre en estado de conservación y correcta ubicación de los productos, según las disposiciones del establecimiento.</p> <p>1.5 Ubica el material publicitario de forma visible, cuidando que no obstaculicen el acceso a los productos; verifica que los carteles de identificación del producto estén adecuadamente colocados y mantiene los implementos necesarios en los puntos de venta, según las disposiciones del establecimiento y normas de seguridad.</p>
<p>2. Realizar la venta y despacho del producto considerando las características del cliente, los tipos de producto, las técnicas de venta adecuada, las metas trazadas por la empresa y los requerimientos del establecimiento.</p>	<p>2.1 Mantiene una adecuada presentación personal y establece contacto con el cliente, brindando un trato amable y discreto, según las normas de atención del establecimiento.</p> <p>2.2 Brinda información y orienta al cliente sobre las dudas que tenga para decidir la compra del producto, reforzando su seguridad en relación a las ventajas del producto, de acuerdo con la marca y las técnicas de venta establecidas.</p>

	<p>2.3 Responde a las posibles objeciones del cliente, destacando los atributos del producto; menciona las ventajas de decidir la compra, brinda facilidades de pago y pregunta al cliente la forma de pago y el tipo de comprobante, de acuerdo con las normas del establecimiento.</p> <p>2.4 Empaqueta y coordina con el cliente la fecha y entrega del producto, de acuerdo con las necesidades del cliente y asegura su envío, según los procedimientos y criterios del establecimiento.</p>
<p>3. Realizar los registros y las operaciones derivadas de la venta y atiende los reclamos de los clientes, considerando el tipo de producto y los procedimientos establecidos por el establecimiento.</p>	<p>3.1 Mantiene una adecuada presentación personal y busca en el kárdex el producto solicitado y de ser el caso lo separa, de acuerdo con los requerimientos del cliente.</p> <p>3.2 Presenta la información de las ventas y solicita la reposición del stock al supervisor de turno, de acuerdo con los procedimientos y formato de la empresa.</p> <p>3.3 Atiende e identifica la naturaleza del reclamo del cliente y procede a dar una solución, en el ámbito de la competencia o lo deriva a la instancia correspondiente; mantiene una actitud positiva en todo momento, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p> <p>3.4 Elabora la documentación que canaliza el reclamo; adopta una postura segura y correcta ante el cliente, y en caso el reclamo no sea procedente, informa al cliente las razones, de acuerdo con las normas del establecimiento.</p>

CONTENIDOS BÁSICOS

- Formas de distribución.
- Conocimiento de las características y uso de los productos.
- Conocimiento de mercadeo.
- Técnicas de comunicación.
- Técnicas de atención a clientes.
- Técnicas de ventas.
- Técnicas de manejo de dudas y objeciones.
- Técnicas básicas de empaque.
- Conocimientos básicos de almacenamiento.
- Conocimiento de procedimientos administrativos del establecimiento.

ACTITUDES

- Cuidado del medio ambiente, segregación de residuos y uso adecuado de los materiales.
- Confianza en la propia capacidad de cada uno.
- 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 de trabajo o indumentaria de trabajo:

- Fotocheck.
- Uniforme (de ser el caso).

Equipamiento:

- Teléfono.
- Caja registradora (de ser el caso).
- POS (Terminal electrónico que permite realizar transacciones).
- Anaqueles.
- Lectora de barras (de ser el caso).
- Saca sensores (de ser el caso).
- Vasos descartables.
- Baldes.

Útiles / materiales:

- Archivadores.
- Lapicero.
- Útiles de oficina.
- Hojas.
- Material publicitario.
- Letreros de oferta.
- Carteles de identificación.
- Materiales para empaque.
- Bolsas.

Información / Formatos

- Reporte de ventas.
- Kárdex.
- Formato de solicitud de reposición.

Productos y Resultados:

- Presentación e higiene personal adecuada.
- Espacio de exhibición organizado y distribuido correctamente.
- Productos visibles y de fácil acceso.
- Productos ordenados y distribuidos considerando la línea de producto y productos asociados.
- Productos nuevos y de compra impulsiva de fácil visibilidad.
- Productos repuestos adecuadamente.
- Fachadas, paneles, paredes, ventanas, pasadizos adornados con elementos promocionales.
- Establecimiento iluminado, limpio y con productos adecuadamente ubicados.
- Material publicitario y/o promocional colocado correctamente.
- Productos con carteles de identificación del producto colocados correctamente.
- Propagandas, bolsas y otros colocados correctamente.
- Comunicación amable y discreta con los clientes.
- Cliente informado sobre los productos requeridos.
- Aplicación de formas de pago realizadas correctamente.
- Productos empaquetados correctamente.
- Clientes informados correctamente sobre la entrega del producto.
- Aplicación de las normas del establecimiento.

- Presentación e higiene personal adecuada.
- Producto ubicado correctamente a través del kárdex.
- Reportes de ventas presentados al supervisor encargado.
- Formato de solicitud de requerimiento de productos de reposición presentado en el tiempo requerido.
- Llenado del documento de reclamo, procesado y derivado correctamente.
- Cliente informado correctamente sobre la solución de su reclamo.

Espacios e Instalaciones:

- Establecimiento o módulo de venta 80 m².

Perfil del formador o capacitador

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas a la preparación del punto de venta, venta y posventa de bienes de consumo masivo – tangible, 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
1.1 Mantiene una adecuada presentación personal; organiza y distribuye el espacio de exhibición de productos en función de la rotación y flujo de tránsito de clientes.	<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 Organiza y distribuye el espacio de exhibición de los productos, en función de la rotación y del flujo de tránsito de clientes.</p>
1.2 Coloca y distribuye los productos en los espacios asignados en forma ordenada, según criterios que faciliten el acceso, la buena visibilidad del producto para el cliente y de acuerdo con la línea de productos nuevos y los de compra impulsiva para reforzar la venta.	<p>1.2.1 Coloca los productos en los espacios asignados, de forma ordenada, según los criterios que faciliten el acceso y una buena visibilidad del producto para el cliente.</p> <p>1.2.2 Distribuye los productos, según la línea de productos, considerando aquellos que están asociados para reforzar la venta.</p> <p>1.2.3 Coloca en lugares preferentes los productos nuevos y los de compra impulsiva, para reforzar la venta.</p>
1.3 Repone el producto vendido en los espacios asignados, manteniendo el stock inicial y adorna fachadas, paneles, paredes con elementos promocionales, según necesidades de venta, tipos de producto y campañas.	<p>1.3.1 Repone el producto vendido en los espacios asignados, manteniendo el stock inicial, de acuerdo con los criterios establecidos por la empresa.</p> <p>1.3.2 Adorna fachadas, paneles, paredes, ventanas, pasadizos con elementos promocionales (adornos, letreros decorativos), según las necesidades de venta, los tipos de productos y campañas (fechas especiales, estaciones del año).</p>
1.4 Verifica que la exhibición de los productos cuente con la iluminación necesaria sea natural o artificial y que la limpieza se encuentre en estado de conservación y correcta ubicación de los productos, según las disposiciones del establecimiento.	<p>1.4.1 Verifica que la exhibición de los productos cuente con la iluminación necesaria, sea natural o artificial.</p> <p>1.4.2 Verifica la limpieza, el estado de conservación y la correcta ubicación de los productos, según las disposiciones del establecimiento (de ser el caso).</p>
1.5 Ubica el material publicitario de forma visible, cuidando que no obstaculicen el acceso a los productos; verifica que los carteles de identificación del producto estén adecuadamente colocados y mantiene los implementos necesarios en los puntos de venta, según las disposiciones del establecimiento y normas de seguridad.	<p>1.5.1 Ubica el material publicitario o promocional de forma visible, cuidando que no obstaculicen el acceso a los productos (de ser el caso), de acuerdo con las normas de seguridad del establecimiento.</p> <p>1.5.2 Verifica que los carteles de identificación del producto estén adecuadamente colocados y los modifica (de ser el caso).</p>



	1.5.3 Mantiene los implementos necesarios (propagandas, bolsas, entre otros) y verifica que se encuentren en el o los puntos de ventas, según las disposiciones del establecimiento.
2.1 Mantiene una adecuada presentación personal, y establece contacto con el cliente brindando un trato amable y discreto, según las normas de atención del establecimiento.	2.1.1 Mantiene una adecuada presentación personal (ropa de trabajo y uso de fotocheck). 2.1.2 Establece contacto con el cliente, brindando un trato amable y discreto, de acuerdo con las normas de atención del establecimiento.
2.2 Brinda información y orienta al cliente sobre las dudas que tenga para decidir la compra del producto, reforzando su seguridad en relación a las ventajas del producto, de acuerdo con la marca y las técnicas de venta establecidas.	2.2.1 Brinda información sobre el producto, destacando los beneficios para satisfacer las necesidades del cliente, de acuerdo con las técnicas de venta establecidas. 2.2.2 Orienta o asesora al cliente sobre las dudas para decidir la compra del producto, teniendo en cuenta el reforzar las ventajas del producto, de acuerdo con la marca.
2.3 Responde a las posibles objeciones del cliente, destacando los atributos del producto; menciona las ventajas de decidir la compra, brinda facilidades de pago y pregunta al cliente la forma de pago y el tipo de comprobante, de acuerdo con las normas del establecimiento.	2.3.1 Responde a las posibles objeciones del cliente, destacando los atributos del producto (calidad, precio, rendimiento, funcionalidad, entre otros), según técnicas de venta establecidas. 2.3.2 Menciona las ventajas de decidir la compra; brinda facilidades de pago o presenta alternativas de separación de compra (si el cliente desea retrasar la compra), de acuerdo con las normas del establecimiento. 2.3.3 Pregunta al cliente la forma de pago (efectivo, tarjeta de crédito/débito) y el tipo de comprobante de pago (boleta/factura), de acuerdo con las normas del establecimiento (de ser el caso).
2.4 Empaqueta y coordina con el cliente la fecha y entrega del producto, de acuerdo con las necesidades del cliente y asegura su envío, según los procedimientos y criterios del establecimiento.	2.4.1 Empaqueta el producto, de acuerdo con las necesidades del cliente, los procedimientos y los criterios establecidos (de ser el caso). 2.4.2 Coordina con el cliente la fecha, la hora de despacho del productor, de acuerdo con los procedimientos del establecimiento (de ser el caso). 2.4.3 Entrega el producto o se asegura del envío (de ser el caso), de acuerdo con los procedimientos establecidos (de ser el caso).

<p>3.1 Mantiene una adecuada presentación personal y busca en el kárdex el producto solicitado y de ser el caso lo separa, de acuerdo con los requerimientos del cliente.</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 Busca en el kárdex, el producto solicitado o requerido por el cliente y de ser el caso lo separa, de acuerdo con los requerimientos del cliente.</p>
<p>3.2 Presenta la información de las ventas y solicita la reposición del stock al supervisor de turno, de acuerdo con los procedimientos y formato de la empresa.</p>	<p>3.2.1 Presenta la información de las ventas (día, semana, mes, entre otros) al supervisor encargado, de acuerdo con los procedimientos del establecimiento y el formato de la empresa.</p> <p>3.2.2 Solicita la reposición del stock al supervisor encargado, de acuerdo con los procedimientos del establecimiento y el formato de la empresa.</p>
<p>3.3 Atiende e identifica la naturaleza del reclamo del cliente y procede a dar una solución, en el ámbito de la competencia o lo deriva a la instancia correspondiente; mantiene una actitud positiva en todo momento, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p>	<p>3.3.1 Atiende el reclamo del cliente y mantiene en todo momento una actitud positiva y amable.</p> <p>3.3.2 Identifica la naturaleza del reclamo del cliente y procede a dar una solución en el ámbito de la competencia o lo deriva a la instancia correspondiente, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p>
<p>3.4 Elabora la documentación que canaliza el reclamo; adopta una postura segura y correcta ante el cliente, y en caso el reclamo no sea procedente, informa al cliente las razones, de acuerdo con las normas del establecimiento.</p>	<p>3.4.1 Elabora la documentación que canaliza el reclamo del cliente, de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.</p> <p>3.4.2 Adopta una postura segura y correcta ante el cliente, y en caso el reclamo no sea procedente, informa al cliente las razones, de acuerdo con las normas del establecimiento.</p>



FICHA TÉCNICA DE PERFIL OCUPACIONAL Y MÓDULOS RELACIONADOS

Sector	Comercio
Familia productiva	Comercio Minorista
División	Comercio al por menor
Código de perfil	G2347002
Perfil Ocupacional	Ventas de tangibles
Competencia general	Realizar la venta de bienes de consumo masivo en establecimientos, considerando el tipo de producto, las características del cliente, las técnicas de venta adecuadas y los requerimientos del establecimiento; 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 del módulo	Hora mínimas
2	Realizar la preparación del punto de venta, realizar la venta y post venta de bienes de consumo masivo, considerando el tipo de producto, característica del cliente, técnicas de venta y requerimientos del establecimiento.	G2347002 - 1	Preparación del punto de venta de bienes de consumo masivo-tangible	G2347002 -1 - M1 - V1	100
3	Realizar la supervisión del equipo de vendedores de productos de consumo masivo (tangible), de acuerdo con el tipo de venta, política de manejo de recursos humanos y normas de la empresa.	G2347002 - 2	Supervisión del equipo de vendedores de productos de consumo masivo-tangible	G2347002 - 2 - M2 -V1	140

