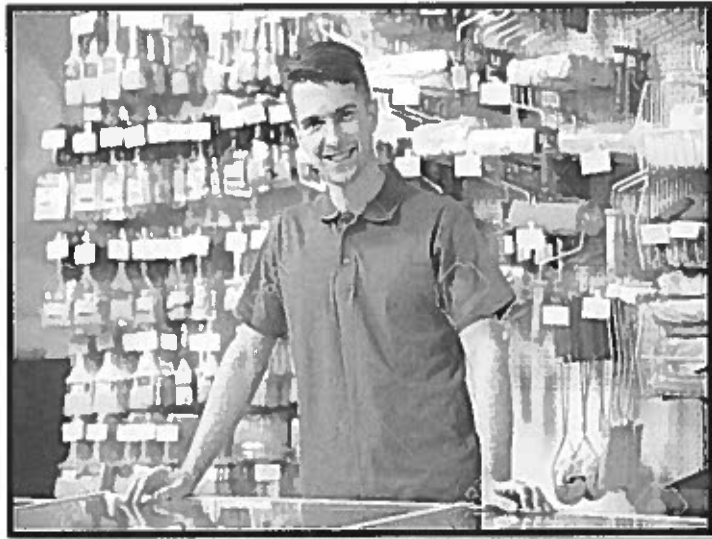


SECTOR COMERCIO



MÓDULO SUPERVISIÓN DEL EQUIPO DE VENEDORES DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO - TANGIBLE (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 productos de consumo masivo-tangible.

Características:

El módulo de Supervisión del equipo de vendedores de productos de consumo masivo-tangible te prepara para trabajar como:

1. Personal en tareas de supervisión de equipos de vendedores.
2. Otros afines al puesto.

El módulo de Supervisión del equipo de vendedores de productos de consumo masivo-tangible 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 productos de consumo masivo-tangible sugiere las unidades de aprendizaje o cursos:

1. Estrategias de ventas.
2. Supervisión de ventas.



Módulo de Capacitación N° 2

SUPERVISIÓN DEL EQUIPO DE VENDEDORES DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO-TANGIBLE

Asociado a la Unidad de Competencia N° 2

Realizar la supervisión del equipo de vendedores de productos de consumo masivo (tangibles), de acuerdo con el tipo de venta, política de manejo de recursos humanos y normas de la empresa.

CAPACIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Realizar el análisis de las ventas del equipo, proponer acciones, estrategias y organizar las ventas correspondientes, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa.</p>	<p>1.1 Mantiene una adecuada presentación personal; revisa y realiza los reportes individuales y el análisis de las ventas del equipo, y elabora un informe semanal, mensual o quincenal, especificando el número de clientes potenciales, productos vendidos, determinando acciones por implementar; y comunica al supervisor.</p> <p>1.2 Verifica el punto de venta conjuntamente con el vendedor a cargo, considerando stock, disposición, iluminación y señalizadores, y coordina con almacén para contar con el stock de productos requeridos para el punto de venta, según procedimientos de la empresa.</p> <p>1.3 Informa de las metas a los miembros del equipo, en los puntos de venta; genera información para el supervisor encargado sobre la recepción y percepción del producto y formula propuestas de mejoramiento de la estrategia de ventas, considerando los reportes individuales, clientes potenciales y próximas campañas.</p>
<p>2. Realizar la supervisión presencial o telefónica en el o los puntos de ventas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa</p>	<p>2.1 Mantiene una adecuada presentación personal; revisa y verifica el llenado de los reportes de cada miembro del equipo, teniendo en cuenta los clientes potenciales y observaciones.</p> <p>2.2 Verifica que los implementos necesarios se encuentren en los puntos de venta y que el stock de productos estén acorde con el kárdex elaborado por el vendedor, según procedimientos de la empresa.</p> <p>2.3 Visita los puntos de venta a diferentes horas sin previo aviso y verifica la atención a un cliente potencial, teniendo en cuenta que se cumplan los procedimientos de la empresa.</p> <p>2.4 Desarrolla la clínica de ventas, según la identificación de problemas comunes entre el equipo de vendedores; elabora reportes periódicamente de supervisión del equipo de ventas y proporciona solución al reclamo del cliente, en caso no haya sido atendido en forma oportuna, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p>

<p>3. Realizar la selección y entrenamiento del personal nuevo, así como la capacitación y evaluación del equipo de ventas, según las necesidades del área y política de manejo de recursos humanos.</p>	<p>3.1 Mantiene una adecuada presentación personal y participa en la selección e inducción del personal para el área de ventas, teniendo en cuenta los requerimientos de la empresa.</p> <p>3.2 Conduce reuniones para identificar necesidades de capacitación y realiza capacitaciones con el equipo de ventas para ver temas técnicos de venta.</p> <p>3.3 Promueve y organiza la capacitación a cargo de terceros (coaching, liderazgo, motivación); realiza evaluación y seguimiento periódico del equipo de ventas, considerando las metas del punto de venta, número de clientes potenciales atendidos, la cantidad de ventas y políticas de recursos humanos.</p>
--	--

CONTENIDOS BÁSICOS

- Conocimientos de computación a nivel usuario.
- Conocimientos de organización y manejo de personas.
- Técnicas de ventas.
- Conocimiento de los productos y de la empresa.
- Procedimientos administrativos de la empresa
- Experiencia en ventas de establecimiento.
- Técnicas de manejo de dudas y objeciones.
- Conocimiento de los procesos administrativos de la empresa.
- Conocimiento sobre el perfil del vendedor.
- Conocimientos básicos sobre selección, evaluación y capacitación de personal.

ACTITUDES

- Cuidado del medio ambiente, segregación de residuos y uso adecuado de los materiales.
- Confianza en su propia capacidad.
- 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:

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

Equipamiento:

- Computadora.
- Impresora.
- Teléfono.



- Pizarra.
- Mesa.
- Sillas.

Útiles / materiales:

- Útiles de escritorio.
- Archivadores.

Información / Formatos

- Reporte de supervisión.
- Modelos de memorandos.

Productos y Resultados:

- Presentación e higiene personal adecuada.
- Informe semanal sobre las ocurrencias del punto de venta remitido al jefe inmediato superior.
- Punto de venta verificado (productos correctamente dispuestos, iluminado y señalizado).
- Guías de remisión de productos archivadas en el punto de venta.
- Metas de puntos de venta informadas a los miembros de su equipo.
- Informe mensual sobre ocurrencias, percepción y recepción del producto, y propuestas de nuevas estrategias a implementar remitido al jefe inmediato superior.
- Presentación e higiene personal adecuada.
- Reportes diarios del o de los vendedores del punto de venta verificados.
- Implementos del punto de venta verificados.
- Kárdex contrastado con el stock de productos.
- Problemas comunes del equipo de ventas identificados y tratados en la clínica de ventas.
- Reportes mensuales de supervisión del equipo de ventas, remitidos al jefe inmediato superior.
- Presentación e higiene personal adecuada.
- Entrevistas a postulantes para el área de ventas realizadas.
- Necesidades de capacitación identificadas en reuniones con el equipo de ventas.
- Capacitaciones realizadas a equipo de ventas sobre temas específicos.
- Capacitaciones organizadas para el equipo de ventas a cargo de terceros.
- Reportes de evaluación periódicos elaborados para el equipo de ventas.

Espacios e Instalaciones:

- Sala de reuniones.
- Oficina.
- Área de trabajo de aproximadamente 80 m².

Perfil del formador o capacitador

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas a la supervisión de ventas o vendedores de productos 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
<p>1.1 Mantiene una adecuada presentación personal; revisa y realiza los reportes individuales y el análisis de las ventas del equipo, y elabora un informe semanal, mensual o quincenal, especificando el número de clientes potenciales, productos vendidos, determinando acciones por implementar; y comunica al supervisor.</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 Revisa los reportes individuales de las ventas.</p> <p>1.1.3 Realiza el análisis de las ventas del equipo.</p> <p>1.1.4 Elabora un informe semanal, mensual o quincenal, especificando el número de clientes y clientes potenciales, información del producto, productos vendidos, determinando acciones por implementar; y lo hace de conocimiento del supervisor encargado.</p>
<p>1.2 Verifica el punto de venta conjuntamente con el vendedor a cargo, considerando stock, disposición, iluminación y señalizadores, y coordina con almacén para contar con el stock de productos requeridos para el punto de venta, según procedimientos de la empresa.</p>	<p>1.2.1 Verifica el punto de venta conjuntamente con el vendedor a cargo, considerando stock, disposición, iluminación y señalizadores, de acuerdo con los criterios establecidos por la empresa.</p> <p>1.2.2 Coordina con almacén para contar con el stock de productos requerido para el punto de venta, según procedimientos de la empresa.</p>
<p>1.3 Informa de las metas a los miembros del equipo, en los puntos de venta; genera información para el supervisor encargado sobre la recepción y percepción del producto y formula propuestas de mejoramiento de la estrategia de ventas, considerando los reportes individuales, clientes potenciales y próximas campañas.</p>	<p>1.3.1 Informa de las metas (nominal y porcentual) a los miembros del equipo en los puntos de venta.</p> <p>1.3.2 Genera información para el supervisor encargado sobre la recepción y percepción del producto, considerando las dudas y objeciones presentadas en el proceso de venta.</p> <p>1.3.3 Formula propuestas de mejoramiento de la estrategia de ventas, considerando los reportes individuales, las ventas del o de los puntos de venta, los potenciales clientes atendidos y las próximas campañas.</p>
<p>2.1 Mantiene una adecuada presentación personal; revisa y verifica el llenado de los reportes de cada miembro del equipo, teniendo en cuenta los clientes potenciales y observaciones.</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 Revisa y verifica el llenado de reportes de cada miembro del equipo, con el número de clientes potenciales atendidos, productos vendidos y observaciones.</p>

<p>2.2 Verifica que los implementos necesarios se encuentren en los puntos de venta y verifica diariamente que el stock de productos estén acorde con el kárdex elaborado por el vendedor, según procedimientos de la empresa.</p>	<p>2.2.1 Verifica que los implementos necesarios se encuentren adecuadamente en el o los puntos de venta, según los procedimientos de la empresa.</p> <p>2.2.2 Verifica diariamente que el stock de productos existentes estén acorde con el kárdex elaborado por el vendedor, según los procedimientos de la empresa.</p>
<p>2.3 Visita los puntos de venta a diferentes horas sin previo aviso, y verifica la atención a un cliente potencial, teniendo en cuenta que se cumplan los procedimientos de la empresa.</p>	<p>2.3.1 Visita el o los puntos de venta a diferentes horas sin previo aviso, teniendo en cuenta los espacios y la exhibición de los productos.</p> <p>2.3.2 Verifica la atención a un cliente potencial dentro del punto de venta, teniendo en cuenta que se cumplan los procedimientos de la empresa.</p>
<p>2.4 Desarrolla la clínica de ventas, según la identificación de problemas comunes dentro del equipo de vendedores; elabora reportes periódicamente de supervisión del equipo de ventas, y proporciona solución al reclamo, en caso no haya sido atendido, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p>	<p>2.4.1 Desarrolla la clínica de ventas, de acuerdo con la identificación de problemas comunes dentro del equipo de vendedores.</p> <p>2.4.2 Elabora reportes periódicamente de supervisión del equipo de ventas y los remite al supervisor inmediato superior, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p> <p>2.4.3 Proporciona solución al reclamo, en caso no haya sido atendido en forma oportuna, según los procedimientos de la empresa.</p>
<p>3.1 Mantiene una adecuada presentación personal y participa en la selección e inducción del personal para el área de ventas, teniendo en cuenta los requerimientos de la empresa.</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. Participa en la selección e inducción del personal para el área de ventas, teniendo en cuenta los requerimientos de la empresa.</p>
<p>3.2 Conduce reuniones para identificar necesidades de capacitación y realiza capacitaciones con el equipo de ventas para ver temas técnicos de venta.</p>	<p>3.2.1 Conduce reuniones con el equipo de ventas a cargo para identificar necesidades de capacitación.</p> <p>3.2.2 Realiza o coordina las capacitaciones puntuales con el equipo de ventas sobre temas técnicos de ventas.</p>
<p>3.3 Promueve y organiza la capacitación a cargo de terceros (coaching, liderazgo, motivación); realiza evaluación y seguimiento periódico del equipo de ventas, considerando las metas del punto de venta, número de clientes potenciales atendidos, la cantidad de ventas y políticas de recursos humanos.</p>	<p>3.3.1 Promueve y organiza la capacitación a cargo de terceros (coaching, liderazgo, motivación).</p> <p>3.3.2 Realiza la evaluación y el seguimiento periódico del equipo de ventas, considerando las metas del punto de venta, número de clientes potenciales atendidos, la cantidad de ventas y políticas de recursos humanos.</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