

FORTALECIMIENTO COMPETENCIAS LABORALES



**Ministerio de
Trabajo, Empleo
y Seguridad Social**



RENFOCEC

RED NACIONAL DE
FORMACIÓN CONTINUA
DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO



FAECYS

FEDERACIÓN ARGENTINA
DE EMPLEADOS DE
COMERCIO Y SERVICIOS

FICHA TECNICA del PROYECTO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL SECTOR COMERCIO.



| | |
|---|--|
| Protocolo Adicional al Convenio 47/09 | <p>Objetivos:</p> <p>Objetivo general</p> <p>Mejorar las condiciones de formación e inclusión de los trabajadores.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>A) Normalización</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un mapa ocupacional que describa los procesos productivos y ocupaciones críticas del sector. Diseñar 1 Norma de Competencia Laboral: Vendedor <p>B) Evaluación y Certificación</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el Organismo Sectorial de Certificación reconocido por el MTEySS. Diseñar el Instrumento de Evaluación de la Norma de Competencia Laboral desarrollada. Formar y registrar 10 evaluadores. |
| Nº 3/12 | |
| Sector: | |
| COMERCIO | |
| Actores Intervinientes: | |
| SECRETARÍA DE EMPLEO (MTEySS), CÁMARA ARGENTINA DE COMERCIO (CAC), CONFEDERACIÓN ARGENTINA DE LA MEDIANA EMPRESA (CAME), UNIÓN DE ENTIDADES COMERCIALES DE ARGENTINA (UDECA) y la FEDERACIÓN ARGENTINA DE EMPLEADOS DE COMERCIO Y SERVICIOS (FAECYS) | |
| Fecha de suscripción: | |
| 11 de Marzo de 2011 | |

ACCIONES COMPROMETIDAS Y RESULTADOS ESPERADOS

| ACTIVIDADES | MEDIOS DE VERIFICACIÓN |
|--|---|
| Desarrollo de mapa ocupacional | <ul style="list-style-type: none"> Normas de Competencia Laboral de UN (1) rol profesional (VENDEDOR) registrado/a en el REGICE. Instrumento de Evaluación del rol Normalizado. Mapa Ocupacional |
| Normalizar UN (1) rol profesional (VENDEDOR) y diseñar UN (1) Instrumento de Evaluación del rol profesional Normalizado. | |
| Formar DIEZ (10) Evaluadores | <ul style="list-style-type: none"> Emisión de los certificados. Registro en el REGICE de los evaluadores. |



COSTO TOTAL DEL PROYECTO

| | | | |
|-----------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|
| Costo por etapa | 1° Cuota (Anticipo) \$ 5.100.- | 2° Cuota \$ 8.500.- | 3° cuota \$ 3.400.- |
| Costo Total | | \$ 17.000 | |

MAPA OCUPACIONAL DEL SECTOR

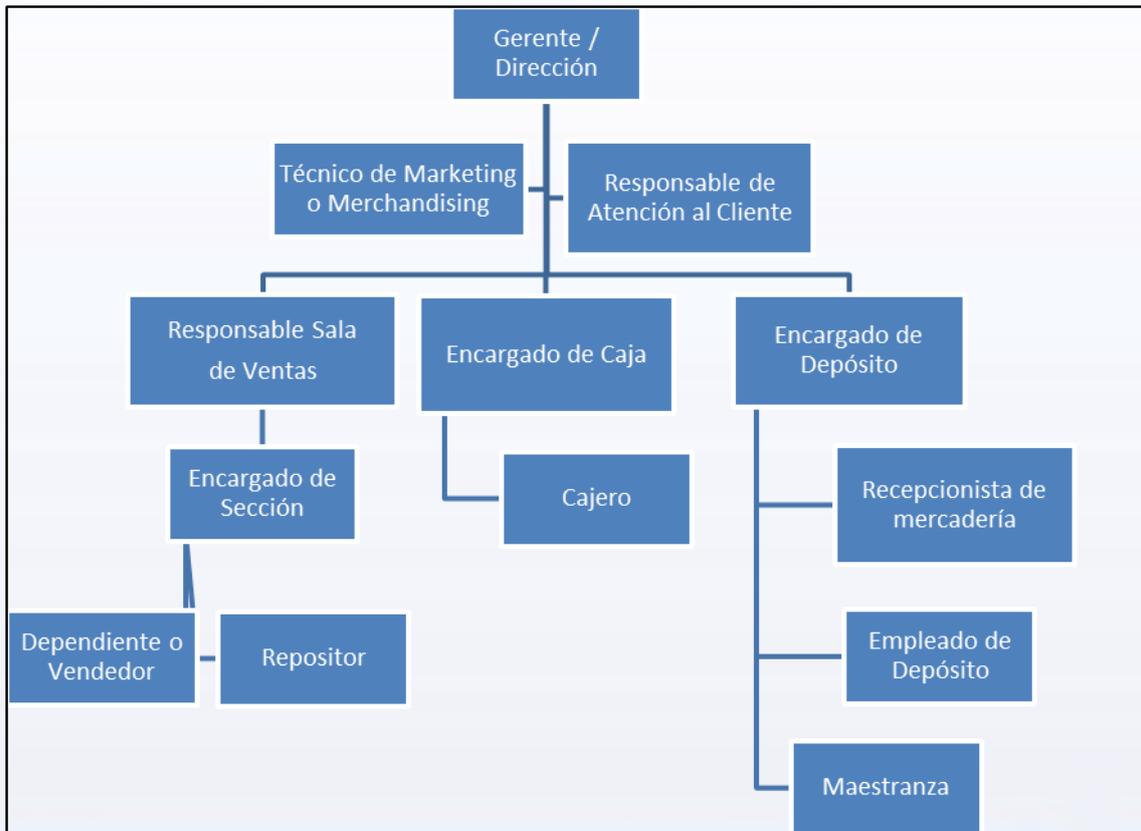
Estructura organizativa en el comercio: Dentro del sector del comercio la estructura organizativa dominante varía en función de las características de las empresas: **actividad y tamaño**. De modo que atendiendo a su tamaño las empresas se dividen en:

- **Micropymes:** se considera micro PYME a una empresa con uno o dos establecimientos atendido generalmente por el propio titular con ayuda de familiares. Representan alrededor del 75% del tejido empresarial del comercio minorista y ocupan al 75% de los trabajadores.
- **Pymes:** son empresas pequeñas y medianas de hasta 250 trabajadores.
- **Grandes empresas:** más de 250 trabajadores.

Pequeños establecimientos de comercio al por menor:



Grandes establecimientos de comercio al por menor:



| ÁMBITO OCUPACIONAL | OCUPACIONES |
|--|---|
| Pequeños establecimientos comerciales | Dirección (Dueño o Gerente) Encargado de Local Dependiente o Vendedor Cajero |
| Grandes establecimientos comerciales | Dirección (Dueño o Gerente) Técnicos de Marketing y/o Merchandising Responsable de Atención al Cliente Responsable de la Sala de Ventas Encargado de Sección (Ventas) Dependiente o Vendedor Repositor de Mercaderías Encargado de Caja Cajero Encargado de Depósito Recepcionista de Mercaderías Empleado de Depósito Maestranza |

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

| | |
|-----------------|--------------------------------------|
| ROL LABORAL | Nº INSCRIPCIÓN EN EL REGICE (MTEySS) |
| VENDEDOR | 983650951 |

| | |
|--|----------------------------|
| Norma de Competencia Laboral: VENDEDOR | Sector COMERCIO |
| | |

| DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN. | |
|---|---|
| VENDEDOR | |
| 1. AREA DE COMPETENCIAS | Comercialización |
| 2. SUB-AREA DE COMPETENCIA | Ventas |
| 3. AREAS OCUPACIONALES | Comercios mayoristas y/o minoristas y empresas de servicios con atención al público |
| 4. NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tratados Internacionales: San José de Costa Rica. • Constitución Nacional. • Ley de contrato de Trabajo 20744. • Ley de jornada de trabajo 11544 • Convenio Colectivo de Trabajo 130/75 | |
| 5. ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL. | |
| <p>Vende productos y/o servicios bajo supervisión de los responsables a cargo. Releva las necesidades del cliente, pacta las condiciones de venta, hace el cierre formal de la misma y, según corresponda con la modalidad de la empresa, cobra y entrega la venta. Se desempeña en los siguientes ámbitos de producción: Comercios mayoristas y/o minoristas y empresas de servicios con atención al público</p> | |
| 6. RELACIONES FUNCIONALES Y JERARQUICAS EN EL ESPACIO DE TRABAJO. | |
| <p>Lleva a cabo las actividades bajo supervisión del Encargado, Jefe, Gerente o dueño del establecimiento Interactúa con sus pares en el proceso de venta de servicios y productos, teniendo en cuenta eventual personal a su cargo. Se responsabiliza de la interpretación de las necesidades de los clientes ante sus superiores y/o dueños del establecimiento,</p> | |
| 7. COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA. | |
| NACIONAL. | |
| 8. ORGANIZACION DEL TRABAJO. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Organizar sus actividades y su área de trabajo • Recepcionar y atender al cliente contemplando sus necesidades. • Presentar los productos requeridos y sus condiciones de venta. • Pactar las condiciones de venta • Cerrar el proceso de venta • Ofrecer otros productos y/o ofertas de la empresa | |

| |
|-----------|
| COMERCIO. |
|-----------|

| MAPA FUNCIONAL | VENDEDOR |
|---|---|
| Propósito clave: Vender productos y servicios, en tiempo y forma, de acuerdo a los requerimientos del cliente, teniendo en cuenta la política comercial de la empresa y cumpliendo con las medidas de seguridad laboral e higiene acordadas para el Sector Comercio y las de medio ambiente. | |
| UNIDAD DE COMPETENCIA. | ELEMENTOS DE COMPETENCIA. |
| 1) Recepcionar y atender al cliente contemplando sus necesidades de compra, ejecutando reglas de cortesía y controlando el tiempo de atención al mismo, de acuerdo a la modalidad de la empresa. | 1.1 Organizar el área de trabajo de acuerdo a los procedimientos de la empresa y cumpliendo con las medidas de seguridad laboral e higiene acordadas para el sector y las de medio ambiente. 1.2 Atender al cliente, identificando su perfil y requerimientos, para orientar la venta, considerando el tiempo de atención al mismo y de acuerdo a la modalidad de la empresa |
| 2) Ejecutar la venta considerando los requerimientos del cliente y de acuerdo a la política comercial de la empresa. | 2.1 Presentar las condiciones de ventas adaptándolas a las necesidades del cliente y considerando la política comercial de la empresa. 2.2 Acordar las condiciones de pago y entrega del producto, según las necesidades del cliente y de acuerdo a la política comercial de la empresa. |

| Rol ocupacional: VENDEDOR | | |
|---|---|--|
| 1. Título de la Unidad de Competencia: Recepcionar y atender al cliente contemplando sus necesidades de compra, ejecutando reglas de cortesía y controlando el tiempo de atención al mismo, de acuerdo a la modalidad de la empresa. | | |
| Título del Elemento de Competencia: 1.1. Organizar el área de trabajo de acuerdo a los procedimientos de la empresa y cumpliendo con las medidas de seguridad laboral e higiene acordadas para el sector y las de medio ambiente. | | |
| Criterios de desempeño. | Evidencias de desempeño. | Evidencias de producto. |
| <p>Abrir y/o cerrar el local comercial en el horario pautado de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa (según corresponda)</p> <p>Ingresar y egresar del local de acuerdo al horario de trabajo pautado por la empresa, considerando las normativas vigentes.</p> <p>Organizar el área de trabajo de acuerdo a las actividades previstas, cumpliendo con las normas de seguridad laboral y de higiene relativas al sector comercio y teniendo en cuenta la política comercial de la empresa.</p> | <p>Se abre y/o cierra el local comercial en el horario pautado de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa (según corresponda)</p> <p>Se ingresa y egresa del local de acuerdo al horario de trabajo pautado por la empresa, considerando las normativas vigentes.</p> <p>Se organiza el área de trabajo de acuerdo a las actividades previstas, cumpliendo con las normas de seguridad laboral y de higiene relativas al sector comercio y teniendo en cuenta la política comercial de la empresa.</p> | <p>Local comercial abierto y/o cerrado en horario pautado, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa (según corresponda)</p> <p>Vendedor ingresado y egresado del local de acuerdo al horario pautado por la empresa, considerando las normativas vigentes.</p> <p>Área de trabajo (salón de ventas) organizada de acuerdo a las actividades previstas, cumpliendo con las normas de seguridad laboral y de higiene relativas al sector comercio y de acuerdo a la política comercial de la empresa.</p> |
| Evidencias de conocimiento. | | |
| Conocimiento fundamental. | | Conocimiento circunstancial. |
| <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos generales sobre la organización en la que desempeña su trabajo. Características y alcances generales de su ocupación. Noiones generales de higiene, seguridad y medio ambiente. Técnicas de exhibición de productos Conocimientos generales sobre el proceso de comercialización. | | |
| Campo de aplicación. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Establecimientos comerciales (pequeños, medianos y grandes) y prestadores de servicio con atención al público | | |
| Guías de evaluación. | | |
| <p>Situación de evaluación: Se observa al vendedor organizando y verificando la limpieza del área de trabajo, corroborando los elementos de seguridad y teniendo en cuenta los procedimientos internos de la empresa.</p> <p>Aspectos a considerar</p> <ul style="list-style-type: none"> La capacidad para adecuarse a la imagen institucional de la empresa. La capacidad para organizar el área de trabajo y las tareas encomendadas. La capacidad para aplicar las normas de seguridad laboral relativas al Sector Comercio. La capacidad para aplicar las normas de limpieza, el cuidado, la presentación y exhibición de los productos ofrecidos La aplicación de los procedimientos internos de la empresa. | | |

| Rol ocupacional: VENDEDOR | | |
|--|--|---|
| 1 Título de la Unidad de Competencia: Recepcionar y atender al cliente contemplando sus necesidades de compra, ejecutando reglas de cortesía y controlando el tiempo de atención al mismo, de acuerdo a la modalidad de la empresa. | | |
| Título del Elemento de Competencia: 1.2 Atender al cliente, identificando su perfil y requerimientos, para orientar la venta, considerando el tiempo de atención al mismo y de acuerdo a la modalidad de la empresa. | | |
| Criterios de desempeño. | Evidencias de desempeño. | Evidencias de producto. |
| Atender e interpretar las demandas del cliente, teniendo en cuenta sus requerimientos, identificando el perfil del mismo, contemplando el servicio y/o producto solicitado y de acuerdo a la modalidad de la empresa. | Se atiende e interpreta las demandas del cliente, teniendo en cuenta sus requerimientos, identificando el perfil del mismo, considerando el servicio y/o producto que desea comprar y de acuerdo a la modalidad de la empresa. | Cliente atendido y demandas identificadas, en relación a sus requerimientos, perfil, servicio y/o producto que desea comprar y de acuerdo a la modalidad de la empresa. |
| Establecer una comunicación fluida y eficaz con el cliente teniendo en cuenta sus demandas y de acuerdo a la política comercial de la empresa | Se establece una comunicación fluida y eficaz con el cliente teniendo en cuenta sus demandas y de acuerdo a la política comercial de la empresa. | Comunicación fluida y eficaz establecida con el cliente teniendo en cuenta sus demandas y de acuerdo a la política comercial de la empresa. |
| - Destinar el tiempo de atención al cliente teniendo en cuenta las necesidades y, requerimientos del mismo y de acuerdo a la política comercial de la empresa | Se destina el tiempo de atención al cliente teniendo en cuenta las necesidades y, requerimientos del mismo y de acuerdo a la política comercial de la empresa. | Tiempo de atención destinado al cliente, teniendo en cuenta sus necesidades y requerimientos y de acuerdo a la política comercial de la empresa. |
| Evidencias de conocimiento. | | |
| Conocimiento fundamental. | | Conocimiento circunstancial. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales sobre la organización en la que desempeña su trabajo. • Características y alcances generales de su ocupación. • Técnicas para la atención del cliente. • Nociones generales de higiene, seguridad y medio ambiente. • Técnicas de ventas • Conocimientos generales sobre el proceso de comercialización, ofertas de los productos y servicios de cada día u ocasión, condiciones de venta y pago de los mismos • Normas de cortesía. • Técnicas de comunicación acorde a cada perfil del cliente. | | |
| Campo de aplicación. | | |
| Establecimientos comerciales (pequeños, medianos y grandes) y prestadores de servicio con atención al público | | |
| Guías de evaluación. | | |
| Situación de evaluación: | | |
| Se observa al vendedor indagando e interpretando las necesidades del cliente, de acuerdo al producto y/o servicio solicitados, mediante una comunicación fluida e identificando los perfiles determinados en función de la compra. | | |
| Aspectos a considerar: | | |
| Capacidad para interpretar las demandas del cliente, de acuerdo al producto y/o servicio solicitado, capacidad para establecer una comunicación fluida y capacidad para identificar los perfiles determinados de clientes. | | |

| Rol ocupacional: VENDEDOR | | |
|---|--|--|
| 2. Título de la Unidad de Competencia: Ejecutar la venta considerando los requerimientos del cliente y de acuerdo a la política comercial de la empresa. | | |
| 2.1 Título del Elemento de Competencia: - Presentar las condiciones de ventas adaptándolas a las necesidades del cliente y considerando la política comercial de la empresa | | |
| Criterios de desempeño. | Evidencias de desempeño. | Evidencias de producto. |
| Describir los productos y/o servicios ofrecidos, mostrando al cliente el funcionamiento de los mismos (en caso que corresponda) de acuerdo a la política comercial de la empresa. | Se describe los productos y/o servicios ofrecidos y se muestra al cliente el funcionamiento de los mismos (en caso que corresponda) de acuerdo a la política comercial de la empresa. | Productos y/o servicios ofrecidos descriptos al cliente y funcionamiento de los mismos demostrado (en caso que corresponda) de acuerdo a la política comercial de la empresa. |
| Exponer los beneficios y condiciones de garantías de los productos y/o servicios, respondiendo las inquietudes del cliente y de acuerdo a la política comercial de la empresa. | Se responde las inquietudes de los clientes exponiendo los beneficios y condiciones de garantía de los productos y/o servicios, de acuerdo a la política comercial de la empresa. | Inquietudes del cliente respondidas mediante la descripción de los beneficios y condiciones de garantía de los productos y/o servicios, de acuerdo a la política comercial de la empresa. |
| Verificar el stock de mercadería consultando en el sistema informático del local, con los referentes de depósito y/o con el encargado del local (según corresponda), considerando lo solicitado por el cliente y de acuerdo a la modalidad de la empresa. | Se verifica el stock de mercadería consultando en el sistema informático del local, con los referentes de depósito y/o con el encargado del local (según corresponda) considerando lo solicitado por el cliente y de acuerdo a la modalidad de la empresa. | Stock de mercadería verificado a través del sistema informático del local o con los referentes de depósito y/o con el encargado del local (según corresponda) considerando lo solicitado por el cliente y de acuerdo a la modalidad de la empresa. |

| Evidencias de conocimiento. | |
|--|---|
| Conocimiento fundamental. | Conocimiento circunstancial. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales sobre la organización en la que desempeña su trabajo • Características y alcances generales de su ocupación. • Nociones generales de higiene, seguridad y medio ambiente. • Técnicas para la atención del cliente. • Técnicas de ventas. • Conocimientos generales sobre el proceso de comercialización. • Técnicas de comunicación. • Normas de cortesía. • Operaciones matemáticas aplicadas al Sector. | <p>Conocimiento de software de gestión del comercio, empresa u organización</p> |
| Campo de aplicación. | |
| Establecimientos comerciales (pequeños, medianos y grandes) y prestadores de servicio con atención al público | |
| Guías de evaluación. | |
| <p>Situación de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se observará al vendedor explicando las características, beneficios y garantías del producto y/o servicio, demostrando el funcionamiento y verificando el stock en caso de que corresponda, de acuerdo a lo solicitado por el cliente y, considerando que el cliente se muestre satisfecho con la operación. <p>Aspectos a considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para ofrecerle al cliente una descripción adecuada del producto y/o servicio, para demostrar el funcionamiento de los mismos, para explicar los beneficios y las condiciones de garantía y para verificar el stock de mercadería. | |

Rol ocupacional: VENDEDOR

2. Título de la Unidad de Competencia: Ejecutar la venta considerando los requerimientos del cliente y de acuerdo a la política comercial de la empresa.

2.2 Título del Elemento de Competencia: Acordar las condiciones de pago y entrega del producto, según las necesidades del cliente y de acuerdo a la política comercial de la empresa.

| Críterios de desempeño. | Evidencias de desempeño. | Evidencias de producto. |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acordar condiciones de venta y entrega de los productos y/o servicios con el cliente, según la política comercial de la empresa • Convenir con el cliente formas de pago del producto y/o servicio considerando las diferentes alternativas (efectivo cheques, tarjetas, promociones de la empresa, etc) según la política comercial de la misma. • Asesorar al cliente en los servicios de postventa (cambios, devoluciones y garantías) de acuerdo a las normativas internas de la empresa y leyes vigentes • Cerrar la venta según la política comercial de la empresa | <p>Se acuerda con el cliente las condiciones de venta (precios, descuentos, forma de pago y promociones) y las condiciones de entrega del producto y/o servicio (tiempo, lugar y forma), según la política comercial de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se conviene con el cliente forma de pago del producto y/o servicio considerando las diferentes alternativas (efectivo cheques, tarjetas, promociones de la empresa, etc) según la política comercial de la misma. • Se asesora al cliente en los servicios de postventa (cambios, devoluciones y garantías) de acuerdo a las normativas internas de la empresa y leyes vigentes. • Se cierra la venta a partir de la aceptación por parte del cliente del precio cotizado, en las condiciones de calidad, cantidad y plazo de entrega convenidos y según la política comercial de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de venta y entrega del producto y/o servicio acordadas con el cliente según la política comercial de la empresa • Forma de pago del producto y/o servicio convenido con el cliente, considerando las diferentes alternativas (efectivo cheques, tarjetas, promociones de la empresa, etc) según la política comercial de la misma. • Cliente asesorado en los servicios de postventa (cambios, devoluciones y garantías) de acuerdo a las normativas internas de la empresa y leyes vigentes • Venta cerrada teniendo en cuenta lo solicitado por el cliente y de acuerdo a la política comercial de la empresa |

| Evidencias de conocimiento. | |
|--|---|
| Conocimiento fundamental. | Conocimiento circunstancial. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Características de la organización en la que desempeña su trabajo. • Características y alcances generales de su ocupación. • Nociones generales de higiene, seguridad y medio ambiente. • Técnicas para la atención del cliente. • Técnicas de ventas • Conocimientos generales sobre el proceso de comercialización • Técnicas de comunicación • Normas de cortesía. • Operaciones matemáticas aplicadas al Sector Comercio. • Políticas comerciales de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • |
| Campo de aplicación. | |
| Establecimientos comerciales (pequeños, medianos y grandes) y prestadores de servicio con atención al público | |
| Guías de evaluación. | |
| <p>Situación de evaluación:</p> <p>Se observará al vendedor cerrando la venta, considerando que el cliente se muestre satisfecho con la operación y teniendo en cuenta la política comercial de la empresa.</p> <p>Aspectos a considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para pautar de manera eficaz y clara la forma de entrega del producto. • Capacidad para explicar de manera clara y eficaz las diferentes formas de pago • Capacidad en el manejo de técnicas de fidelización del cliente • Capacidad para cerrar la venta | |

ESTADO DE SITUACIÓN DEL PROYECTO

Al mes de Septiembre de 2012, estamos revisando los instrumentos de Evaluación para convocar a los futuros Evaluadores a un taller de Formación de Evaluadores.

