Norma desarrollada por el Consejo Certificador del Programa C.N.C.S.M.A

Código NOCNCS/VA-727/09

Nombre/ Titulo: Experto en Ventas de Autopartes

Datos de la Calificación:

Propósito
Establecer los estándares para evaluar la competencia laboral de los candidatos que realizan la función de ventas de autopartes al menudeo en un mostrador de acuerdo con los lineamientos generales y las prácticas observadas en los establecimientos comerciales en materia de atención, servicio y conocimiento de las marcas y aplicaciones de los auto repuestos.

Nivel de Competencia: Cuatro ***Nivel de Conocimientos:*** Siete

Justificación del Nivel Propuesto de Competencia
El conjunto de actividades que realiza la persona que vende autopartes en el mostrador al menudeo, como son, la asistencia al cliente, el control y acomodo de la mercancía, la elaboración del documento de venta, el cobro de las transacciones y la entrega de la mercancía, implican variedad en el desempeño y un cierto grado de responsabilidad.

Justificación del Nivel Propuesto de Conocimientos
El conjunto de conocimientos técnicos de los sistemas automotrices así como las marcas que maneja la refaccionaria, sus diferentes aplicaciones y el sistema de códigos de identificación interna de las autopartes requieren de un alto nivel de conocimientos

Fecha de Autorización 24 Mayo 2009

Fecha de Publicación ***Pendiente***

Tiempo en que deberá revisarse 3 año(s) después de la fecha de publicación

Justificación
En las actividades comerciales los cambios en tecnología y servicio se dan más lentamente que en otros sectores, por lo que se propone que su revisión se realice una vez que haya sido aplicada suficientemente por los eventos de evaluación.

Área de Competencia Ventas de autopartes y servicios de comercio del área automotriz

Tipo de Norma Internacional

Cobertura
Establecimientos comerciales que realizan operaciones al menudeo en mostrador en el giro de venta de autopartes (refaccionarias)

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

Unidades que Conforman la Calificación

Unidad A. Preparar la venta de autopartes al menudeo
Unidad B. Concretar la venta de autopartes en mostrador

Propósito de la Unidad A:
Establecer los estándares de desempeño requeridos en la preparación de la venta de autopartes al menudeo, que va desde la asistencia al cliente hasta el control y acomodo de la mercancía para su venta. (esta unidad consta de tres elementos de evaluación)

Elemento 1, Título: Asistir al cliente durante el proceso de venta

Criterios de desempeño
La persona es competente cuando:

1. El protocolo de atención inicia con el saludo al cliente, mención del momento en que le atenderá y el ofrecimiento de servicio.
2. La atención a clientes la realiza en el orden que llegan.
3. La confirmación de los requerimientos del cliente la realiza en forma verbal y con la solicitud de su aprobación.
4. La descripción de la mercancía la realiza en el momento en que el cliente lo solicita y detallando sus características y precio.
5. La verificación de la mercancía solicitada la realiza en cuanto a su existencia y disponibilidad antes de proceder a su venta.
6. El ofrecimiento de alternativas ante la inexistencia de lo solicitado incluye mercancías sustitutas o similares.
7. El ofrecimiento de mercancías adicionales lo realiza al concluir una venta.
8. El manejo de las objeciones del cliente lo realiza con el ofrecimiento de alternativas de solución.
9. La demostración de la mercancía requerida ante la solicitud o incertidumbre del cliente la realiza con base en el instructivo de operación del fabricante.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
Tipo de cliente:	-Con requerimientos especiales
	-Con requerimientos de rutina

Evidencia por desempeño

1. El protocolo de atención a clientes es correcto.
2. La atención a clientes es amable y en base a los preceptos de la refaccionaria.
3. La confirmación de los requerimientos del cliente se realizo de forma correcta.
4. La descripción de la mercancía se hizo específica.
5. La verificación de la mercancía solicitada se realizo de forma correcta.
6. El ofrecimiento de alternativas ante la inexistencia de lo solicitado si se realizo.
7. El ofrecimiento de mercancías adicionales si se realizo.

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

8. El manejo de las objeciones de un cliente se aplico con amabilidad.
9. La demostración de la mercancía requerida ante la solicitud o incertidumbre de un cliente se realizo de forma correcta.

Evidencia del conocimiento Técnico

1. El vendedor de mostrador conoce al 100% los sistemas que se componen un automóvil
2. El vendedor conoce y maneja al 100% las marcas de auto repuestos y sus aplicaciones para los vehículos que integran el parque vehicular del país.
3. La mercancía entregada corresponde al vehículo en tipo y modelo
4. El código de manejo interno del auto repuesto corresponde al modelo y tipo solicitado

Evidencia de actitudes
Amabilidad:
Evidencias por desempeño
1. El protocolo de atención.
2. La descripción de la mercancía.
3. El manejo de las objeciones del cliente

Lineamientos para la evaluación

1. La evaluación de este elemento se realizará preferentemente en el lugar de trabajo.
2. Cuando las circunstancias laborales, no hagan posible obtener las tres evidencias requeridas en los criterios de desempeño: 4, 8 y 9, referidos a la descripción de la mercancía, el manejo de las objeciones del cliente, y la demostración de la mercancía requerida; Es aceptable obtener dos de las tres evidencias mediante ejercicios de simulación.
4. Para evaluar la clase de requerimientos especiales, se podrán obtener dos de las evidencias por el método de casos.
5. Todos los criterios de desempeño podrán ser evaluados de manera simultánea durante la observación realizada.
6. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación podrá realizarse mediante ejercicios de simulación de esta función, que abarquen todos los criterios de desempeño y el campo de aplicación.

Elemento 2, ***Título:*** Controlar la mercancía

Criterios de desempeño
La persona es competente cuando:
1. La mercancía está identificada con un sistema de control interno.
2. El registro de la mercancía vendida lo realiza en el momento de cerrar una venta y de acuerdo con el procedimiento del sistema de registro.
3. La solicitud de reposición de mercancía vendida está realizada con base en el inventario físico y los estándares de existencia de mercancía establecidos.
4. La mercancía está resguardada de acuerdo con sus características de valor y riesgo de robo.

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Sistema de Control	Numérico o Alfanumérico
2. Sistema de Registro:	Manual o Automatizado

Evidencia por desempeño

La forma de:
1. Registrar la mercancía vendida fue la correcta en base a los procedimientos del refaccionario.

Evidencia por producto

1. La mercancía identificada.
2. La solicitud de la mercancía vendida.
3. La mercancía resguardada.

Evidencia de conocimiento y actitudes

1. El vendedor conoce al 100% las marcas y aplicaciones así como los códigos de manejo interno
2. Tiene orden en todas sus acciones
3. Tiene responsabilidad en el manejo de la mercancía resguardada

Lineamientos para la evaluación

1. La evaluación de este elemento y sus criterios de desempeño se realizará en el área de trabajo.
2. La evaluación de las evidencias de producto puede ser realizada en forma simultánea con las evidencias de producto del elemento 3 de 3, referido al acomodo de la mercancía.
3. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación de la evidencia por desempeño podrá realizarse mediante un ejercicio de simulación de esta función, que abarque las dos clases del campo de aplicación; y las evidencias de producto, podrán generarse durante el proceso de capacitación o de manera independiente.

Elemento 3, ***Título:*** Acomodar la mercancía para su venta

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:
1. La mercancía está acomodada en el mobiliario o sitio destinado de acuerdo con el sistema de control, riesgo de deterioro, con los principios de visibilidad y accesibilidad.
2. El manejo de la mercancía lo realiza con los accesorios y herramientas correspondientes a su tipo de empaque y cumpliendo con las medidas de seguridad e higiene laboral para el manejo de la mercancía.

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

3. El acomodo de la mercancía demostrada al cliente y no vendida lo realiza en el mobiliario y sitio destinado al concluir su demostración.
4. Las instalaciones se encuentran ordenadas y aseadas.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Situación de la mercancía:	-En exhibición
	-En stock

Evidencia por desempeño

La forma de:
1. Manejar la mercancía fue correcta.
2. Acomodar la mercancía demostrada al cliente y no vendida en su lugar de origen.

Evidencia por producto
1. La mercancía acomodada.
2. Las instalaciones.

Evidencia de conocimiento
1. Medidas de seguridad e higiene para el manejo de la mercancía.

Evidencia de actitudes
Orden:
Evidencias por producto
1. La mercancía acomodada.
2. Las instalaciones.

Evidencias por desempeño
1. El acomodo de la mercancía demostrada al cliente y no vendida.

Lineamientos Generales para la evaluación
1. La evaluación de este elemento se realizará mediante la observación en el área de trabajo.
2. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación de la evidencia de desempeño podrá realizarse mediante un ejercicio de simulación de esta función, que abarque las dos clases del campo de aplicación; y la evaluación de las evidencias de producto, podrán generarse durante el proceso de capacitación o de manera independiente.

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

Unidad B

Titulo: Concretar la venta de autopartes en mostrador

Propósito de la Unidad
Establecer los estándares de desempeño requeridos en el proceso de concreción de la venta de autopartes en mostrador, que es realizado mediante la elaboración del documento de venta, el cobro de la transacción y la entrega de la mercancía. (consta de 3 elementos)

Elementos que conforman la Unidad

Elemento 1, ***Título:*** Elaborar el documento de venta

Criterios de desempeño
La persona es competente cuando:
1. El importe total de la mercancía solicitada está calculado con base en la cantidad de productos, precios vigentes e impuestos que genera.
2. La confirmación del importe total de la mercancía vendida lo realiza con el cliente antes de la elaboración del documento de venta y solicitando su aprobación.
3. El documento de venta elaborado contiene la cantidad de unidades, la descripción de la mercancía, el precio unitario, el importe de la mercancía que ampara y la naturaleza fiscal de la mercancía vendida.
4. El sistema de control del establecimiento incluye los documentos de venta cancelados.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Medio de comunicación:	-Verbal
	-Escrito
2. Sistema de registro:	-Manual
	-Mecánico

Evidencia por desempeño
1. La confirmación del importe total de la mercancía vendida se realizo de forma correcta.

Evidencia por producto
1. El importe total de la mercancía solicitada.
2. El documento de venta elaborado.
3. El sistema de control del establecimiento.

Evidencia de conocimiento
1. Procedimiento de cálculo de porcentajes.
2. Procedimiento para desglosar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

Evidencias de Actitudes
Responsabilidad: Evidencia por producto
1. El importe total de la mercancía solicitada.
2. El documento de venta elaborado.

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

Lineamientos para la evaluación

1. La evaluación de la evidencia por desempeño se realizará con la observación en el sitio de trabajo.
2. La evaluación de las evidencias por producto serán complementadas con pruebas por escrito que den evidencia de los conocimientos requeridos.
3. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación de la evidencia de desempeño podrá realizarse mediante un ejercicio de simulación de esta función, que abarque las dos clases del campo de aplicación; asimismo, las evidencias de producto y de conocimiento podrán generarse durante el proceso de capacitación, o de manera independiente.

Elemento 2, ***Título:*** Cobrar las transacciones de la venta

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La transacción registrada está de acuerdo con el presupuesto ofrecido o el documento de venta elaborado.
2. La confirmación del importe de la mercancía, documento o cantidad recibida y cambio, la realiza con el cliente en forma verbal.
3. La verificación de la autenticidad del medio de pago la realiza de acuerdo con los procedimientos de seguridad establecidos.
4. El registro de la cobranza corresponde con las transacciones realizadas.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Sistema de registro:	-Manual
	-Automatizado
2. Medio de pago:	-Efectivo
	-Documentos

Evidencia por desempeño

1. La confirmación del importe de la mercancía, documento o cantidad recibida y cambio se realizo de forma correcta.
2. La verificación de la autenticidad del medio de pago se realizo.

Evidencia por conocimiento

1. Características de autenticidad del efectivo y los documentos de pago.

Evidencia por producto

1. La transacción registrada.
2. El registro de la cobranza.

Evidencia de actitudes

Responsabilidad: Evidencia por producto

1. La transacción registrada.
2. El registro de la cobranza.

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

Lineamientos para la evaluación

1. La evaluación de la evidencia por desempeño se realizará mediante la observación del candidato en el lugar de trabajo.
2. La evaluación de las evidencias por producto será complementada con la aplicación de cuestionarios que cubran la evidencia de conocimiento.
3. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación del desempeño podrá realizarse mediante un ejercicio de simulación de esta función, que abarque las dos clases del campo de aplicación; así mismo, las evidencias por producto y de conocimiento, podrán generarse durante el proceso de capacitación o de manera independiente.

Elemento 3, ***Título:*** Entregar la mercancía vendida

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La mercancía surtida para entrega, corresponde con la cantidad y especificación del documento de venta o lo solicitado por el cliente.
2. La verificación de la mercancía surtida la realiza ante el cliente y contra el documento de venta, antes de ser entregada.
3. La mercancía entregada está envuelta y empaquetada para su protección durante su transportación.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Mercancía:	-A granel
	-Con empaque

Evidencia por desempeño

1. La verificación de la mercancía surtida se realizo de forma correcta.

Evidencia por producto

1. La mercancía surtida para entrega.
2. La mercancía entregada.

Evidencia por actitudes

Orden: Evidencias por producto

1. La mercancía surtida para su entrega.
2. La mercancía entregada.

Lineamientos para la Evaluación:

1. La evaluación de este elemento y todos sus criterios de desempeño deberá realizarse en el lugar de trabajo.
2. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación de la evidencia por desempeño podrá realizarse mediante un ejercicio de simulación de esta función, que abarque las dos clases del campo de aplicación; y las evidencias de producto, podrán generarse durante el proceso de capacitación o de manera independiente.

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.

Lineamientos Generales para la evaluación escrita:

Se recomienda aplicar un examen escrito cuyos reactivos estén elaborados por los técnicos especialistas y profesores certificados autorizados por el consejo de directores, en base a la expedición de una cedula oficial como miembros del subcomité de elaboración de exámenes, el examen deberá abarcar todas las unidades de la presente norma y tener una máximo de 50 reactivos de los cuales el 75% serán de opción múltiple y el 25% de respuesta directa.

Metodología General para la Aplicación de Exámenes:

Unidad aplicadora
Es la institución educativa oficial dependiente de la Secretaria de Educación Publica del Gobierno Federal Mexicano que en base a un convenio con el consejo de directores sea autorizada para la aplicación de exámenes de certificación laboral en las áreas de la mecánica automotriz; en todos los casos pueden instituirse como unidad aplicadora los directores ejecutivos del programa de certificación nacional de calidad y servicio en mecánica automotriz que en base a un programa de eventos convoquen a los técnicos automotrices de forma abierta en sedes establecidas por los mismos directores del programa, con el único requisito de registrar la fecha y sede con un mínimo de un mes de anticipación ante el consejo de directores y hacerlo publico.

Acta de verificación de hechos
Este documento contendrá la información detallada de los hechos realizados por la unidad aplicadora en el entorno de una aplicación de exámenes de certificación laboral, deberá estar firmada y sellada por el responsable de máxima jerarquía de la unidad aplicadora además deberá estar ratificada y firmada por dos verificadores externos autorizados por el consejo de directores que estén presentes en el proceso; esta acta deberá ser anexada al paquete de exámenes realizados y ser enviada a las oficinas administrativas del programa de certificación en mancuerna con los exámenes que no fueron utilizados.

Verificadores
Fungirán como verificadores solo el personal directivo de las organizaciones de talleres automotrices afiliados a la Confederación Nacional de Talleres, siendo por lo menos dos personas las que firmen el acta de verificación de hechos, cada que se realice un evento de aplicación de exámenes, además verificaran todo el evento y la cantidad de exámenes que contiene el paquete enviado para la aplicación, así como el numero de exámenes realizados y las áreas en que se realizaron.

Método de calificación
Los exámenes realizados se enviaran al comité de calificación y evaluación técnica integrado por los profesores certificados autorizados de forma oficial por el consejo de directores, quienes en evento privado realizaran la evaluación de los exámenes y emitirán una lista oficial de calificaciones, que será enviada a las oficinas administrativas del programa de certificación
Puntajes aprobatorios: Se considera aprobado un examen con un puntaje mínimo del 70%

© Todos los Derechos Reservados para la Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios A.C.