

Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios



*Mejora Continua
Profesionalismo
Superación
Ética*

C.N.C.S.M.A. Certificado Águila Azul

GUÍA PARA REALIZAR LA PREPARACIÓN PREVIA AL EXAMEN DE CERTIFICACIÓN LABORAL DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS EN LAS ÁREAS DE EXPERTO EN VENTA DE AUTOPARTES Y EXPERTO EN AUTOPARTES

Esta guía contiene la información general del programa:
C.N.C.S.M.A.

Necesaria para conocer la estructura de los exámenes escritos de certificación, así como las actividades previas en las que se basarán las preguntas del examen escrito; además de las repuestas a las preguntas más usuales sobre la certificación técnica laboral.



Mayores Informes e Inscripciones:

Interior de la República 01 800 83 622 88 sin costo,
En Guadalajara, Jal. Tel. Fax. (01 33) 38 26 75 54 y 3134 02 16 Ext. 201
Oficinas de la C.N.C.S.M.A. Av. de la Paz 1690 Despacho 201
(Torre Americana) C.P. 44160 Col. Americana.
cnt_mex@att.net.mx certificación@att.net.mx

**Certificación para refaccionarios “Profesionales”
del mercado de repuesto y original**

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Introducción

Esta guía esta elaborada por el consejo de directores del programa de certificación nacional de calidad y servicio en mecánica automotriz y les ofrece a los aspirantes de la certificación laboral en las áreas de refaccionarios la información necesaria que les servirá para generar un panorama general del programa de certificación.

En primera instancia se ofrecen las respuestas a las preguntas más comunes que tienen los aspirantes a la certificación, que van desde la descripción del organismo certificador, sus áreas de competencia, su finalidad social y sectorial, hasta los tres niveles de certificación que ofrece que las técnicas, administrativas y humanísticas.

El programa de certificación cuenta con dos áreas técnicas de certificación para refaccionarios que son experto en venta de autopartes y experto en autopartes y aquí ofrece a los aspirantes los pormenores de los contenidos de las dos normas oficiales, así como ejemplos de preguntas que contienen los exámenes escritos.

Además se les otorgan todos los datos para lograr su inscripción y prepararse para la aplicación de sus exámenes escritos o prácticos de forma presencial, informándoles también el esquema de evaluación.

Se ofrece también la descripción en imagen de los documentos oficiales que les otorgan al lograr su certificación laboral y la forma en que se hacen los eventos oficiales de entrega de certificados; además se les informa de la vigencia que tienen los certificados en base a la norma.

Por ultimo se les incluye el resumen del contenido de cada norma dándoles así todos los elementos que la conforman para que se preparen y aprueben los exámenes que les serán aplicados.

Estamos a sus órdenes para cualquier pregunta que no este contenida en la presente guía y sobre todo para apoyarlos a seguir adelante en su profesionalización y superación como refaccionarios.

Atte. Por la Unificación y Grandeza del Sector Automotriz

Consejo de Directores
A.M.P.S.A.S

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Respuestas a las preguntas más comunes

¿Qué es el A.M.P.S.A.S?

Respuesta:

La Asociación Mexicana para la Profesionalización del Sector Automotriz de Servicios es el organismo certificador oficial constituido legalmente en el año 2003 en base a las leyes mexicanas del cual depende el programa de Certificación Nacional de Calidad y Servicio en Mecánica Automotriz, que se basa en normas de competencia laboral para certificar los conocimientos y habilidades técnicas, administrativas y humanísticas de los técnicos del sector automotriz de servicios de México y América Latina.

Con la finalidad de pugnar por la “Superación y Profesionalismo” del sector automotriz mexicano y del país donde se aplique en base a tratados internacionales; este programa es oficial esta avalado por las empresas fabricantes de autopartes mas importantes de nivel internacional, el Gobierno Federal y mas de 62 organizaciones de talleres mecánicos afiliados a la C.N.T.

Certifica todas las áreas de servicio del sector automotriz que van desde la venta de autopartes hasta todas las especialidades de la mecánica automotriz en gasolina, diesel, gas LP, gas natural y sistemas híbridos.

Se basa en tres niveles de certificación, el primero se denomina certificado “Águila Azul” que certifica oficialmente los conocimientos y habilidades laborales adquiridas de forma empírica; el segundo nivel se denomina certificado “Águila Plata” que certifica las instalaciones físicas y métodos administrativos de los negocios que otorgan un servicio de mantenimiento y reparación automotriz hasta la venta de autopartes en base a normas de gestión de calidad internacional; y el tercero se denomina certificado “Águila Dorada” que certifica los aspectos humanísticos como lo son la ética profesional y los valores morales aplicados al servicio y ventas del sector automotriz.

¿Qué especialidades en el sector de refaccionarios abarca esta Certificación?

Respuesta:

La C.N.C.S.M.A. abarca las áreas de **Experto en Venta de Autopartes** que evalúa la competencia laboral de los candidatos que realizan la función exclusiva de ventas de autopartes en un mostrador de acuerdo con los lineamientos generales y las prácticas observadas en los establecimientos comerciales en materia de atención y servicio al cliente y conocimiento de las marcas y aplicaciones de los auto repuestos (Código de Norma NOCNCS/VA-727/09) y **Experto en Autopartes** que evalúa la competencia laboral de los candidatos que realizan la función exclusiva de ventas de autopartes en un mostrador de acuerdo con los lineamientos generales y las prácticas observadas en los establecimientos comerciales en materia de conocimiento de las marcas, funcionamiento y aplicaciones de las autopartes y todos los sistemas automotrices (Código de Norma NOCNCS/VA-628/09). **El contenido de las normas puede ser consultado en la página web oficial del programa: www.certificacion-laboral.gob.mx**

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Respuestas a las preguntas más comunes

¿Quiénes avalan esta Certificación?

Respuesta:

Este programa de certificación es el único avalado por el Gobierno Federal mediante la Secretaría de Educación Pública y las empresas fabricantes mas importantes de nivel internacional que fabrican marcas como Quaker State, Gates, Delphi, Total, Elf, Raybestos, Lusac, Ecom, Silimex, Kem, Fhasa W, Bardahl, Crumex, Arbomex, Ethos, Tomco, Brummer, Injectoclean, Timken en mancuerna con la C.N.T.

¿Qué beneficios obtengo al estar Certificado?

Respuesta:

Hoy en día es indispensable que todas las actividades productivas entren a la cultura de la calidad y mejora continua, por tal motivo estar certificado te permite:

- a) Entrar a la cultura de la calidad en el servicio.
- b) Otorgar a tus clientes un servicio que de confianza al estar avalado y certificado.
- c) Estar a la punta en lo referente a conocimientos técnicos y administrativos, ya que serás invitado a participar en los cursos de capacitación que se realicen de acuerdo a nuestro programa y en mancuerna con el IMCEA (Instituto Mexicano de Capacitación para la Excelencia Automotriz) y la refaccionaria donde laboras.
- d) Aumentarás tus ingresos económicos, ya que elevarás tu nivel de excelencia laboral con lo cual abrirás nuevas puertas en todos los ámbitos.
- e) Contarás con el respeto de tus colegas por haber aprobado el examen y por ser un técnico profesional experto y certificado.
- f) Contribuirás a mejorar la imagen del gremio de refaccionarios de México.
- g) Además cumplirás con las exigencias que marcan las normas de gestión de calidad internacional que se aplican a las empresas del ramo.

¿Cuánto tiempo dura la validez de la Certificación?

Respuesta:

Como en todos los procesos de certificación; la vigencia del certificado dependerá de la rapidez con la que cambian las tecnologías existentes. Por lo mismo; con el fin de mejorar los aspectos que se toman en cuenta para la evaluación en ambas áreas de certificación para refaccionarios, la vigencia será de 3 años.

¿Cuántos exámenes puedo realizar?

Respuesta:

Para refaccionarios tenemos disponibles 2 áreas de certificación; **Experto en Ventas de Autopartes y Experto en Autopartes**. Cada una de ellas tiene su propio examen, por lo que si te sientes competente puedes realizar ambos exámenes en el mismo evento de aplicación. Cada examen tiene un costo independiente al igual que un certificado, una credencial y dos parches auto-adheribles.

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Respuestas a las preguntas más comunes

¿Qué otorga la C.N.C.S.M.A. para que yo compruebe que estoy certificado?

Respuesta:

Te otorgamos un certificado laboral oficial por el área de especialidad que aprobaste, el cual podrás enmarcar y colgar en tu lugar de trabajo, además te entregamos en el mismo paquete una credencial con tus datos donde se especifique en que área estas certificado y dos parches con el logo oficial para que puedas pegarlos en tu ropa de trabajo; de forma opcional podrás solicitar con costo extra un vinil autoadherible con el logo de la certificación donde se especifica que ese establecimiento cuenta con técnicos certificados y que podrá ser colocado en la fachada de la refaccionaria donde laboras.



*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

¿Es necesario tomar un curso de preparación para presentar el examen de certificación?

Respuesta:

No es necesario tomar un curso ya que las preguntas que contiene el examen están diseñadas 100% de acuerdo a tu experiencia laboral y están preparadas para que los técnicos que cuenten con un mínimo de 1 año de experiencia laboral en ventas de mostrador puedan responderlas.

¿Si lo deseo cómo me puedo preparar técnicamente para presentar el examen de certificación laboral?

Respuesta:

Tenemos a tu disposición un curso de preparación técnica que considera todas las áreas de calificación de las normas, mismo que puede ser tomado de forma presencial en evento coordinado por el IMCEA (con costo extra) o también puedes tomar el curso especial en el sistema CNT Networks (www.cntnetworks.tv) a un costo muy bajo pero de igual forma que contiene todas las áreas de calificación de las normas.

¿Puedo realizar un examen practico, en el caso no poder presentar el escrito?

Respuesta:

Si puedes realizar un examen práctico, siempre y cuando lo solicites cuando registres tu formato de inscripción de examen, ya que las fechas y lugares serán diferentes a los escritos, además necesitaras la autorización y coordinación de la refaccionaria donde laboras, ya que deberán cumplir con un mínimo de 35 participantes por evento.

¿Necesito tener experiencia laboral para presentar el examen de certificación?

Respuesta:

Si; necesitas tener un mínimo de experiencia de 1 año, ya que las preguntas que contienen los exámenes son en su mayoría relativas a la experiencia en el servicio de ventas de autopartes, conocimiento de los sistemas automotrices y de las autopartes.

¿Quienes hacen las preguntas que contienen los exámenes de certificación?

Respuesta:

El banco de cientos de reactivos es elaborado por un grupo de expertos en la materia que integran el comité de elaboración de exámenes nombrado oficialmente por el consejo de directores del A.M.P.S.A.S.

¿Cómo me puedo inscribir para realizar mi examen de certificación?

Respuesta:

Para inscribirte solo tienes que seguir las instrucciones que te marcan los lineamientos que se te indican que te indiquen en la refaccionaria donde laboras. En todos los casos tendrás que llenar el formato oficial de inscripción con todos los datos que se te solicitan y marcar el recuadro en donde aparece la certificación para la cual deseas realizar el examen. (formato anexo en la siguiente página).



Certificación Nacional de Calidad y Servicio en Mecánica Automotriz



Formato de Inscripción

Favor de llenar los datos solicitados con letra muy clara, ya que de aquí se tomaran sus datos para la elaboración de sus documentos oficiales (credencial y certificado) en el caso de que apruebe su examen con una calificación mínima de 70 sobre 100
El costo por cada examen es de 400 pesos

Nombre del Aspirante: _____

Domicilio del Negocio: Calle: _____ No. _____

Entre las calles: _____ y _____

C.P. _____ Colonia: _____ Ciudad: _____

Teléfono y Fax : _____ e-mail: _____

Nombre del Negocio: _____

Giro o especialidad del Negocio: _____

Domicilio Particular: Calle _____ No. _____

Colonia: _____ Municipio _____

Teléfono Particular: _____

Fecha de Nacimiento: Año: _____ Mes: _____ Día: _____

Años de Experiencia laboral _____

Marque con una X el recuadro de la especialidad en que desea presentar su examen de certificación

- | | |
|--|--|
| Experto en Autopartes <input type="checkbox"/> | Experto en Venta de Autopartes <input type="checkbox"/> |
| Afinación de Motor con Inyección Electrónica <input type="checkbox"/> | Reparación de Motores de Gasolina <input type="checkbox"/> |
| Reparación de Clutch <input type="checkbox"/> | Reparación de Transmisiones Automáticas <input type="checkbox"/> |
| Sistemas Eléctricos y Electrónicos <input type="checkbox"/> | Afinación de Motores Diesel con Iny. Mecánica <input type="checkbox"/> |
| Afinación de Motores Diesel con Inyección Electrónica <input type="checkbox"/> | Servicio de Lubricación <input type="checkbox"/> |
| Reparación de Sistemas Anticontaminantes <input type="checkbox"/> | Frenos ABS <input type="checkbox"/> |
| Sistemas de Carburación a Gas en circuito abierto <input type="checkbox"/> | Afinación de Motores Carburados <input type="checkbox"/> |
| Especialista en Diagnostico Automotriz <input type="checkbox"/> | Repintado Automotriz <input type="checkbox"/> |
| Cierres Centralizados e Inmovilizadores <input type="checkbox"/> | Estrategias de Diagnostico Electrónico OBD II <input type="checkbox"/> |
| Especialista en Reparación de Sistemas de Marcha / Arranque <input type="checkbox"/> | Serv. de Alineación y Balanceo <input type="checkbox"/> |
| Especialista en Reparación de Sistemas de Carga <input type="checkbox"/> | Reparación de Frenos Convencionales <input type="checkbox"/> |
| Especialista en Reparación de Instalaciones Auto Eléctricas <input type="checkbox"/> | Reparación de Suspensiones <input type="checkbox"/> |
| Reparación de Computadoras Automotrices <input type="checkbox"/> | Reparación de Suspensiones Electrónicas <input type="checkbox"/> |
| Reparación de Transmisiones Automáticas con Control Electrónico <input type="checkbox"/> | |
| Reparación del Sistema de Aire Acondicionado y Calefacción <input type="checkbox"/> | |

Fecha: Día _____ Mes: _____ Año: _____ Firma del Solicitante _____

Este formato se anexara a su registro y exámenes realizados

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Respuestas a las preguntas más comunes

¿Cuánto tiempo me otorgan para hacer el examen una vez que lo recibo en el evento de aplicación?

Respuesta:

La norma marca que cuentas con 90 minutos para realizar tu examen, sin embargo las aplicaciones de exámenes tienen una duración de hasta 5 horas, debido a que varios participantes deciden realizar más de dos exámenes en diferentes áreas de certificación.

¿Cuántas preguntas contiene el examen de certificación?

Respuesta:

Los exámenes de certificación para refaccionarios contienen de 75 a 100 preguntas, de las cuales el 25% son de respuesta directa y el 75% son de opción múltiple.

¿Quién o quienes califican los exámenes de certificación?

Respuesta:

Una vez que los exámenes son aplicados se envían en sobre cerrado al consejo de evaluación de exámenes que está integrado por grupos de especialistas en cada área que cuentan con amplia experiencia en el ámbito laboral y técnico y que son elegidos por el consejo de directores del A.M.P.S.A.S.

¿Cómo me entero si es que aprobé el examen?

Respuesta:

15 días hábiles después de haber realizado tu examen llegarán los resultados a la dirección de la empresa (refaccionaria) y ellos te enterarán de tu resultado, también puedes llamar al Teléfono 01 (33) 38 26 75 54 para solicitar los resultados de tu examen, de no ser aprobatorio se te invitará para asistir al curso de capacitación en base al calendario de cursos del IMCEA, de ser aprobatorio se te indicará cuando podrás asistir al evento de entrega de certificados, donde podrás invitar a tu familia y amigos.

¿Cuánto cuesta cada examen de certificación?

Respuesta:

El costo del examen es de solo 400 pesos por cada especialidad, debido a que las empresas del consejo certificador aportan una cuota económica para apoyar el costo del funcionamiento general del organismo certificador, con esto el costo baja y en lugar de pagar 900 pesos por examen solo aportan un porcentaje, apoyando a la economía de los técnicos que desean certificarse.

¿Puedo realizar exámenes de áreas especiales de reparación automotriz?

Respuesta:

Si, esto depende de tus conocimientos técnicos laborales, si tú ya trabajaste en un taller de mantenimiento y reparación automotriz y cuentas con experiencia en alguna área, puedes solicitar el examen en un evento oficial de aplicación.

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Respuestas a las preguntas más comunes

¿Qué necesito llevar para participar en la aplicación del examen?

Respuesta:

Necesitas llevar tu identificación oficial, tu formato de inscripción ya llenado con tus datos y firmado, además la ficha de depósito bancario por el importe del costo de los exámenes que vas a realizar o bien pagar el examen al recibirlo; para responder el examen necesitas llevar una pluma, un lápiz, un sacapuntas y un borrador (no se permiten libros, manuales o apuntes).

¿Qué pasa si no apruebo mi examen?

Respuesta:

Puedes realizar otro examen en otro evento de aplicación, solo que tendrás que pagar de nuevo tu inscripción; para esto tienes que tener presente que el examen cambia en su contenido en cada evento de aplicación de exámenes debido a que las preguntas que contienen son tomadas de un banco de cientos de reactivos elegidos por un sistema computarizado por lo que nunca son iguales los exámenes aunque sean de la misma área.

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Experto en Autopartes

Especificaciones de examen

Este examen evaluará la competencia laboral de los candidatos que realizan la función exclusiva de ventas de autopartes en un mostrador de acuerdo con los lineamientos generales y las prácticas observadas en los establecimientos comerciales en materia de conocimiento de las marcas, funcionamiento y aplicaciones de las autopartes y todos los sistemas automotrices y se basa en la norma oficial NOCNCS/VA-628/09 código de examen A-R.

Metodología de aplicación de examen

El examen se realizará en un aula de un plantel educativo oficial o en la sede que se destine para tal efecto por parte del consejo certificador de preferencia en horario matutino, el aspirante tendrá que llenar y firmar el formato oficial de inscripción con letra de molde y entregarlo contra entrega de su examen, una vez recibido tendrá un tiempo de 90 minutos para realizarlo, no está permitido consultar ningún tipo de manual o libro, está estrictamente prohibido el uso de celulares o equipos de radio comunicación así como entablar plática durante la aplicación del examen; podrá consultar a los ejecutivos del programa que estén aplicando el examen para aclarar cualquier duda que surja en la estructura de las preguntas.

Nivel de Competencia: Cinco **Nivel de Conocimientos:** 6 (en la escala del 1 al 7)

Contenido Temático del Examen

Área	Porcentaje
Partes de Motor	11%
Sistema de Enfriamiento	4%
Sistema de Combustible	9%
Sistema de Encendido	7%
Sistema de Escape	4%
Sistema de Control de Emisiones	4%
Transmisión Manual	4%
Transmisión Automática	4%
Tren Motriz	7%
Frenos	8%
Suspensión y Dirección	7%
Sistema Eléctrico	8%
Calefacción y A/A	4%
Baterías y Sistema de Arranque y Carga	4%
Identificación de los sistemas del Automóvil y su funcionamiento	15%

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Cantidad de Preguntas: 75 (25% de respuesta directa y 75% de opción múltiple)

Porcentaje Aprobatorio: 70%

Área de Competencia: Ventas de auto partes del área automotriz

Cobertura: Internacional

Aplica a:

Personal que labora en mostrador de establecimientos comerciales que realizan operaciones al menudeo en mostrador en el giro de venta de autopartes (refaccionarias).

Propósito del examen:

Evaluar los estándares de desempeño requeridos por el personal de mostrador de las refaccionarias en el conocimiento de las principales auto partes y sistemas a los que pertenecen así como sus características y especificaciones técnicas para lograr su venta.

Requisitos de conocimiento

Conocer las principales auto partes y sistemas a que pertenecen así como sus características, funcionamiento y especificaciones técnicas que los faculten para realizar una venta exitosa de autopartes.

Campo de aplicación

Categoría:	tipo:
Autopartes	Sistema de Inyección de combustible, aire acondicionado, motor, suspensión, frenos convencionales, frenos ABS, transmisiones automáticas y estándar, direcciones hidráulicas y mecánicas, carburación, sistema de enfriamiento, rodamientos, sistema de carga, sistema de arranque, sistema de iluminación, sistema de embrague, sistema de control de emisiones
Accesorios	Externos Internos

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Experto en Autopartes

Ejemplos de preguntas:

- 1. ¿Cuál es el componente que otorga el caudal de combustible en el sistema de inyección electrónica?**
 - a) El regulador
 - b) Los inyectores
 - c) La bomba
 - d) El riel de inyectores

- 2. ¿Cuál es la función de los inyectores electrónicos?**
 - a) Suministrar la presión del aire
 - b) Suministrar el combustible en la cámara de combustión
 - c) Inyectar el combustible al múltiple de escape
 - d) Regular la presión del combustible

Respuestas correctas

pregunta 1 (a)

pregunta 2 (b)

Ya que la bomba eléctrica es la que genera el caudal y la presión la hace el regulador de combustible, el inyector realiza la función de suministrar el combustible en la cámara de combustión.

- 3. ¿Cuál es el componente que mantiene estable la temperatura del refrigerante del motor?**
 - a) Termostato
 - b) Bomba
 - c) Radiador
 - d) Tapón de radiador

- 4. ¿Cual es la función del anticongelante-refrigerante?**
 - a) Evitar que el líquido refrigerante se congele a bajas temperaturas e incrementar los grados de temperatura antes de que el líquido entre en estado de ebullición a altas temperaturas.
 - b) Lubricar las mangueras para evitar que se resequen.
 - c) Evitar que el líquido refrigerante se tire al calentarse.
 - d) Solo evitar que se congele el líquido refrigerante.

Respuestas correctas

pregunta 3 (a)

pregunta 4 (a)

Ya que el termostato es una válvula mecánica de mercurio que se abre cuando la temperatura del motor alcanza su grado de operación y se cierra cuando esta temperatura baja, manteniendo estable la temperatura del refrigerante.

El líquido refrigerante esta constituido por un porcentaje de anticongelante-refrigerante y el resto de agua por esa razón la función del anticongelante- refrigerante es evitar que el agua se congele e incrementar los grados de temperatura antes de entrar en ebullición.

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Experto en Venta de Autopartes

Especificaciones de examen

Este examen evaluará la competencia laboral de los candidatos que realizan la función exclusiva de ventas de autopartes en un mostrador de acuerdo con los lineamientos generales y las prácticas observadas en los establecimientos comerciales en materia de atención y servicio al cliente y conocimiento de las marcas y aplicaciones de los auto repuestos; y se basa en la norma oficial NOCNCS/VA-727/09 código de examen B-R.

Metodología de aplicación de examen

El examen se realizará en un aula de un plantel educativo oficial o en la sede que se destine para tal efecto por parte del consejo certificador de preferencia en horario matutino, el aspirante tendrá que llenar y firmar el formato oficial de inscripción con letra de molde y entregarlo contra entrega de su examen, una vez recibido tendrá un tiempo de 90 minutos para realizarlo, no está permitido consultar ningún tipo de manual o libro, está estrictamente prohibido el uso de celulares o equipos de radio comunicación así como entablar plática durante la aplicación del examen; podrá consultar a los ejecutivos del programa que estén aplicando el examen para aclarar cualquier duda que surja en la estructura de las preguntas.

Nivel de Competencia: Cuatro **Nivel de Conocimientos:** Siete (en la escala del 1 al 7)

Contenido Temático del Examen

Área	porcentaje
Trato y Servicio al Cliente	10%
Control y acomodo de la mercancía	15%
Proceso de venta de la mercancía	15%
Elaboración de documento de venta	5 %
Cobro de las transacciones y la entrega de la mercancía	5%
Identificación y Funcionamiento de las principales auto partes	35%
Identificación de los sistemas del Automóvil y su funcionamiento	15%

Cantidad de Preguntas: 75 (25% de respuesta directa y 75% de opción múltiple)

Porcentaje Aprobatorio: 70%

Área de Competencia: Venta de auto partes del área automotriz

Cobertura: Internacional

Aplica a:

Personal que labora en establecimientos comerciales que realizan operaciones al menudeo en mostrador en el giro de venta de auto partes (refaccionarias).

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Propósito del examen

Evaluar los estándares de desempeño requeridos del personal de un mostrador de refaccionaria para ofrecer un excelente trato y servicio al cliente, realizar el proceso de preparación de la venta al menudeo de una auto parte así como concretar la venta, basándose en el conocimiento de las principales autopartes y sistemas a que pertenecen así como sus características y especificaciones técnicas.

Requisitos de conocimiento

Dominar el área humanística de trato y servicio al cliente, conocer el sistema de control de mercancía (sistema de control, manejo y registro de inventarios), dominar el proceso de venta (elaboración del documento de venta, el cobro de la transacción y la entrega de la mercancía), además de conocer las principales autopartes y sistemas a que pertenecen así como sus características, funcionamiento y especificaciones técnicas.

Campo de aplicación

Categoría:

Tipo de cliente:

Clase:

- Con requerimientos especiales
- Con requerimientos de rutina

Evidencia por desempeño en campo

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.
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.
10. El documento de venta se realizo de forma correcta y en base a los lineamientos de la refaccionaria.
11. El cobro de la mercancía se realizo en base al reglamento y método administrativo de la refaccionaria.
12. La entrega de la mercancía se realizo de forma personal y con excelente trato al cliente basándose en los lineamientos de control de calidad de la refaccionaria.

*Asociación Mexicana para la Profesionalización
del Sector Automotriz de Servicios
A.M.P.S.A.S*

Experto en Venta de Autopartes

Ejemplos de preguntas:

- 1. ¿Cuál es el protocolo de atención al cliente que debe de utilizar?**
 - a) Primero se le pregunta que va a llevar una vez que le toque su turno.
 - b) Inicia con el saludo al cliente, mención del momento en que le atenderá y el ofrecimiento de servicio.
 - c) Se le atiende hasta que le toque su turno y tiene que llevar la muestra de la auto parte que necesita, para evitar confusiones.
 - d) Se le pide al cliente que realice su pedido por escrito donde se incluya el número de parte y descripción.

- 2. ¿Qué procedimiento utiliza cuando la mercancía solicitada no se tiene en inventario o no se maneja en la refaccionaria?**
 - a) Se realiza el ofrecimiento de alternativas ante la inexistencia de lo solicitado.
 - b) Se ofrece traer la mercancía de otra refaccionaria para darle el servicio.
 - c) Se le informa que no se cuenta con la mercancía y se ofrece una disculpa.
 - d) Se le ofrece al cliente enviar la mercancía a su taller una vez que se haya ratificado que esta en inventario en otra sucursal.

Respuestas correctas

pregunta 1 (a)

pregunta 2 (a y d)

Ya que esto esta estipulado en el protocolo de atención con excelencia al cliente cuya principal finalidad es la satisfacción total.

- 1) ¿Cuáles son los principales componentes del sistema de Inyección electrónica de combustible?**
 - a) La bomba de gasolina eléctrica, los inyectores, el regulador de combustible, los sensores y actuadores y el modulo de control electrónico
 - b) La bomba de gasolina mecánica, los inyectores, el modulo de encendido, los cables de bujía
 - c) Los inyectores, los sensores, el BCM, y el riel de inyectores
 - d) El modulo de control eléctrico, los inyectores, los sensores, filtro de gasolina

Respuesta correcta

pregunta 1 (a)

Cualquier información que no este comprendida en esta guía podrás solicitarla directamente sin costo a nuestra lada 01 800 83 622 88 en horario de Oficina