

Manejo de técnicas de venta

Área(s):

Contaduría y administración
Mantenimiento e instalación
Electricidad y electrónica
Tecnología y transporte

Carrera(s):

Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en

Administración, Autotransporte, Autotrónica, Electricidad Industrial, Electromecánica industrial, Expresión gráfica digital, Fuentes Alternas de Energía, Laministería y recubrimiento de las aeronaves, Mantenimiento Automotriz, Mantenimiento de motores y planeadores, Mantenimiento de sistemas automáticos, Mantenimiento de sistemas electrónicos, Mecatrónica, Motores a diésel, Refrigeración y Climatización, Sistemas electrónicos de aviación, Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo, Telecomunicaciones



Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Programa de Estudios del Módulo: Manejo de Técnicas de venta.

Área(s): Contaduría y administración, Mantenimiento e Instalación, Electricidad, Electrónica y TIC

Carrera(s): Profesional Técnico y Profesional Técnico–Bachiller en Administración, Autotransporte, Autotrónica, Electricidad Industrial, Electromecánica industrial, Expresión gráfica digital, Fuentes Alternas de Energía, Laministería y recubrimiento de las aeronaves, Mantenimiento Automotriz, Mantenimiento de motores y planeadores, Mantenimiento de sistemas automáticos, Mantenimiento de sistemas electrónicos, Mecatrónica, Motores a diésel, Refrigeración y Climatización, Sistemas electrónicos de aviación, Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo, Telecomunicaciones.

Semestre(s): Cuarto

D. R. Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

Este material es vigente a partir de febrero 2013.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del Conalep.

Calle 16 de Septiembre 147 Norte, Col. Lázaro Cárdenas, Metepec, Edo. de México, C. P. 52148.

HECHO EN MÉXICO.

Tercera Edición.

www.conalep.edu.mx

Fecha en que se terminó su edición: enero 2013.

Directorio

Directora General
Candita Victoria Gil Jiménez

Secretario General
Roger Armando Frías Frías

Secretaria Académica
María Elena Salazar Peña

Secretaria de Administración
Corazón de María Madrigal

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional
Francisco Cuauhtémoc Santiago Jaime

Secretario de Servicios Institucionales
Pedro Eduardo Azuara Arechederra

Director Corporativo de Asuntos Jurídicos
Juan Carlos Castillo Guzmán

Titular de la Unidad de Estudios e Intercambio Académico
Patricia Guadalupe Guadarrama Hernández

Director Corporativo de Tecnologías Aplicadas
Humberto Zentella Falcón

Directora de Diseño Curricular
Silvia Alejandra Guzmán Saldaña

Coordinadora de las Áreas Básicas y de Servicios
Caridad del Carmen Cruz López

Coordinador de las Áreas de Mantenimiento e Instalación,
Electricidad, Electrónica y TIC
Marco Antonio Valadez Pérez

Coordinador de las Áreas de Procesos de Producción y
Transformación
René Montero Montano

Grupo de trabajo:

Técnico:

Con la asesoría de consultores contratados por obra y tiempo
determinados

Metodológico:
Norma Osorio Vera

Contenido		Pág.
	Mensaje de la Directora General	5
	Presentación de la Secretaria Académica	7
Capítulo I:	Generalidades de las Carreras	
1.1	Objetivo General de la Carrera	8
1.2	Competencias Transversales al Currículum	11
Capítulo II:	Aspectos Específicos del Módulo	
2.1	Presentación	13
2.2	Propósito del Módulo	15
2.3	Mapa del Módulo	16
2.4	Unidades de Aprendizaje	17
2.5	Referencias	23

Mensaje de la Directora General

Me es grato poner en sus manos una herramienta muy útil para orientar a los maestros en el proceso de enseñanza y para ayudar a los alumnos en la planeación de su aprendizaje.

Esta, es precisamente la importancia de los programas de estudio: favorecer el desarrollo de destrezas, habilidades y valores, que les permitan afrontar con éxito los retos de la actualidad.

Se trata, sin lugar a dudas, del principal recurso didáctico que tendrán a su disposición para garantizar una educación integral y de calidad.

Sin dejar de lado, desde luego, aquéllos que les brinda la Biblioteca Digital de la Red Académica del CONALEP.

En ellos encontrarán los propósitos de cada módulo, la manera y el tiempo en que deben ser alcanzados, así como los respectivos criterios de evaluación.

Utilizarlos en forma cotidiana y sistemática es deber de todos, teniendo siempre presente que están elaborados con base en las necesidades de lo que el sector productivo exige y la sociedad merece.

México tiene depositada su confianza en el CONALEP, como pilar de una enseñanza técnica de vanguardia.

No es casual que el Gobierno de la República, a través de la Secretaría de Educación Pública, haya decidido fortalecer la noble labor que se realiza en nuestras aulas, laboratorios y talleres, con un Modelo Académico de primera.

Un modelo derivado de la Reforma Integral de la Educación Media Superior:

- Que avanza hacia la consolidación del Sistema Nacional de Bachillerato y la construcción de un Marco Curricular Común;
- Que se fortalece con las valiosas aportaciones de los profesores, estudiantes y representantes de la iniciativa privada;
- Que es congruente con los desafíos de la globalización;
- Y que forja generaciones competentes, emprendedoras, creativas y capaces de atender los principales problemas del país.

Este es el perfil de los profesionales que estamos formando.

Este es el compromiso que asumimos con entrega, vocación y convicción.

Y esta es la razón que nos impulsa a seguir hacia adelante.

Estimados docentes y alumnos:

Yo los invito a aprovechar al máximo estos programas de estudio, como guías de nuestras responsabilidades académicas y formativas, que sirvan de facilitadores de conocimientos e instrumentos para un diálogo respetuoso, permanente y fecundo.

Hagamos juntos la diferencia con la excelencia, responsabilizándonos de la tarea que nos corresponde cumplir.

Demostremos que sabemos, que podemos y que somos **ORGULLOSAMENTE CONALEP**.

M.A. Candita Victoria Gil Jiménez
Directora General del Sistema CONALEP

Presentación de la Secretaría Académica

De acuerdo con el Modelo Académico CONALEP, la propuesta de aprendizajes considerados para promoverse en un módulo integrado al diseño de una carrera o trayecto se concreta en el programa de estudio, en la guía pedagógica y en la de evaluación. Estos documentos, constituyen el principal referente para planear y desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas, talleres y laboratorios de nuestra institución.

Los programas y guías de estudio han sido diseñados con un enfoque de competencias, con lo que se da cumplimiento a los preceptos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), que indica el fomento y promoción de competencias genéricas y disciplinares que debe poseer una persona egresada de la educación media superior, mismas que le servirán para toda la vida; mientras que las competencias profesionales, le permiten el desempeño de funciones laborales requeridas por los sectores productivos regional y nacional.

En cada uno de los documentos curriculares se refleja el desempeño de especialistas técnicos y de profesionales en diseño curricular, así como las aportaciones de los integrantes del sector productivo, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias para el profesional técnico y el profesional técnico bachiller.

Lo anterior, hace posible la amplia aceptación de nuestros egresados, ya sea en el mercado laboral en el que se desempeñan con profesionalismo, o bien, en las Universidades o Institutos Tecnológicos, si es que deciden continuar estudios en el nivel superior, acción en la que destacan por su sólida formación.

Mtra. María Elena Salazar Peña

CAPÍTULO I: Generalidades de la Carrera

1.1. Objetivo General de la Carrera

P.T. y P.T–B en Administración

Realizar funciones relacionadas con los procesos logísticos, así como de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

P.T. y P.T–B en Autotransporte.

Brindar los servicios de operación de vehículos automotrices en las áreas de transporte de pasaje y carga nacional e internacional, considerando las necesidades de confort, seguridad y confianza del cliente.

P.T. y P.T–B en Autotrónica

Realizar el mantenimiento de sistemas automotrices mecánicos, hidráulicos, eléctricos, controlados principalmente por medios electrónicos, aplicando normas técnicas vigentes, especificaciones y manuales de fabricantes, para lograr el óptimo funcionamiento del vehículo automotriz a gasolina, a diésel e híbrido, así como la satisfacción del cliente.

P.T. y P.T–B. en Electricidad Industrial.

Realizar los servicios de instalación, operación y mantenimiento de equipos y sistemas eléctricos industriales, de acuerdo con las especificaciones técnicas y manuales del fabricante.

P.T. y P.T–B en Electromecánica industrial.

Realizar servicios de instalación, operación, diagnóstico y mantenimiento de máquinas, equipos y sistemas electromecánicos, aplicando las normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

P.T. y P.T-B en Expresión gráfica digital.

Realizar los servicios relacionados con el dibujo de construcción, dibujo industrial mecánico y comunicación gráfica en los ámbitos digitales presentes en diversos entornos.

P.T. y P.T-B en Fuentes Alternas de Energía.

Realizar los servicios de instalación, operación, mantenimiento, compra – venta y mejora de maquinaria y equipo presente en la generación de energía, a través de fuentes alternas.

P.T. y P.T.-B en Laministería y recubrimiento de las aeronaves:

Realizar los servicios de mantenimiento y reparación de las estructuras de las aeronaves, utilizando las especificaciones técnicas, manuales del fabricante, normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

P.T. y P.T-B en Mantenimiento Automotriz

Realizar el mantenimiento de sistemas automotrices mecánicos, hidráulicos, eléctricos y electrónicos, aplicando normas técnicas vigentes, especificaciones y manuales de fabricantes, para lograr el óptimo funcionamiento del vehículo automotriz a gasolina o a diésel y la satisfacción del cliente.

P.T. y P.T.-B en Mantenimiento de motores y planeadores:

Realizar los servicios de mantenimiento y reparación de aeronaves, motores, hélices, gobernadores, sistemas y componentes complementarios, utilizando las especificaciones técnicas, manuales del fabricante, normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

P.T. y P.T-B en Mantenimiento de sistemas automáticos.

Realizar los servicios de instalación, operación, diagnóstico, mantenimiento y mejora de maquinaria y equipo automático, de acuerdo con las especificaciones técnicas y manuales del fabricante.

P.T. y P.T – B en Mantenimiento de sistemas electrónicos.

Realizar los servicios de instalación, operación, diagnóstico, mantenimiento y mejora de sistemas y equipos electrónicos, considerando la normatividad vigente y las recomendaciones técnicas del fabricante

P.T. y P.T-B en Mecatrónica.

Realizar los servicios de instalación, operación, diagnóstico, mantenimiento y actualización de sistemas mecatrónicos presentes en la industria.

P.T. y P.T-B en Motores a diésel

Realizar el mantenimiento de sistemas automotrices mecánicos, hidráulicos, eléctricos y electrónicos, aplicando normas técnicas vigentes, especificaciones y manuales de fabricantes, para lograr el óptimo funcionamiento de la unidad a diésel y la satisfacción del cliente.

P.T. y P.T-B en Refrigeración y Climatización.

Realizar servicios de instalación, operación, diagnóstico y mantenimiento de equipos y sistemas de refrigeración y aire acondicionado aplicando las normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

P.T. y P.T.-B en Sistemas electrónicos de aviación

Realizar los servicios de mantenimiento y reparación de los sistemas eléctricos y electrónicos de las aeronaves, de los motores, de los sistemas y de los componentes, utilizando las especificaciones técnicas, manuales del fabricante, normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

P.T. y P.T-B en Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo.

Realizar los servicios de instalación, configuración, operación, mantenimiento y actualización de equipo, dispositivos periféricos, sistemas y redes de computadoras, incorporando tecnologías de vanguardia.

P.T. y P.T-B en Telecomunicaciones.

Realizar servicios de instalación, operación, diagnóstico, mantenimiento y mejora de equipo, sistemas y redes de telecomunicación implementados con diversas tecnologías.

1.2. Competencias Transversales al Currículum (*)

Competencias Genéricas	Atributos
<p>Se autodetermina y cuida de sí</p> <p>1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades. • Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase. • Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida. • Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones. • Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones. • Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.
<p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones. • Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad. • Participa en prácticas relacionadas con el arte.
<p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social. • Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo. • Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.
<p>Se expresa y comunica</p> <p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas. • Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue. • Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas. • Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas. • Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.
<p>Piensa crítica y reflexivamente</p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo. • Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones. • Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos. • Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez. • Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas. • Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad. • Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias. • Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta. • Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.
<p>Aprende de forma autónoma</p> <p>7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento. • Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos. • Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.
<p>Trabaja en forma colaborativa</p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos. • Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva. • Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.
<p>Participa con responsabilidad en la sociedad</p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos. • Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad. • Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos. • Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad. • Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado. • Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.
<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación. • Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio. • Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.
<p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional. • Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente. • Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.

*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

CAPÍTULO II: Aspectos Específicos del Módulo.

2.1. Presentación

El módulo de Manejo de técnicas de venta, se imparte en el cuarto semestre y corresponde a los trayectos técnicos del núcleo de formación profesional, de la carrera de Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Autotransporte, Autotrónica, Electricidad Industrial, Electromecánica industrial, Expresión gráfica digital, Fuentes Alternas de Energía, Laministería y recubrimiento de las aeronaves, Mantenimiento Automotriz, Mantenimiento de motores y planeadores, Mantenimiento de sistemas automáticos, Mantenimiento de sistemas electrónicos, Mecatrónica, Motores a diésel, Refrigeración y Climatización, Sistemas electrónicos de aviación, Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo y Telecomunicaciones. Tiene como finalidad, que el alumno adquiera los fundamentos para realizar el ciclo de venta de bienes y servicios con base en los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, el módulo está dividido en dos unidades de aprendizaje, la primera denominada operación del proceso de ventas donde se abordan temas relacionados con la venta directa, el perfil del vendedor y la técnica más apropiada para vender y la segunda se refiere a la supervisión del proceso de venta y es donde se dará el seguimiento de las ventas hacia los clientes finales.

Con este módulo se contribuye a consolidar el perfil de egreso de la carrera de PT y PT-B en Administración, mediante el desarrollo de las habilidades, actitudes y conocimientos necesarios para intervenir en procesos de compra, venta, atención al cliente y desarrollo empresarial.

La formación profesional del PT y PT-B en Administración, está diseñada con un enfoque de procesos, lo cual implica un desarrollo en la adquisición de competencias profesionales que incluye funciones productivas integradas en los módulos de la carrera como son Atención y servicio a clientes y Venta de bienes y servicios entre otros.

Además, estas competencias se complementan con la incorporación de otras competencias básicas, las profesionales y genéricas que refuerzan la formación tecnológica y científica, y fortalecen la formación integral de los educandos; que los prepara para comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal y la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

La tarea docente en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los Docentes realicen funciones preceptoras, las que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo al Programa de Preceptorías.

Por último, es necesario que al final de cada unidad de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, en lo general, por los alumnos, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

2.2. Propósito del módulo

Realizar el ciclo de venta de bienes y servicios con base en los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa, con la finalidad de optimizar recursos y generar ganancias.

2.3. Mapa del Módulo

Nombre del Módulo	Unidad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje
Manejo de técnicas de venta 90 Horas	1. Operación del proceso de ventas. 55 horas	<p>1.1 Ofrece los productos y servicios de la empresa utilizando las técnicas de venta acordes a las transacciones que se generen. 30 horas</p> <p>1.2 Proporciona el servicio de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa. 25 horas</p>
	2. Supervisión del proceso de ventas 35 horas	<p>2.1 Realiza el seguimiento de las ventas de la empresa basándose en lineamientos y la normatividad de la empresa. 25 horas</p> <p>2.2 Maneja sistemas de información mediante la captura y consulta de datos. 10 horas</p>

2.4. Unidades de Aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	Operación del proceso de ventas.	Número	1
Propósito de la unidad	Aplicará las diferentes técnicas de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas para las transacciones y negociaciones de la empresa.		55 horas
Resultado de aprendizaje:	1.1 Ofrece los productos y servicios de la empresa utilizando las técnicas de venta acordes a las transacciones que se generen.		30 horas

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Realiza un trabajo escrito acerca del proceso de técnicas de venta que incluya: <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a las ventas. • La venta como servicio • Clasificación • Funciones del vendedor • Técnicas de ventas 	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo escrito que contenga las técnicas de venta. 	20%	A. Introducción a las ventas <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Importancia y relación de ventas con las demás áreas de la empresa. B. Identificación a de la venta como servicio <ul style="list-style-type: none"> • Preventa • Venta • Postventa C. Clasificación de las ventas <ul style="list-style-type: none"> • Mayoreo • Menudeo • Detalle • Sobre producción en serie • Sobre producción específica • A comisión • A consignación • Por concurso • Por regiones • De exportación.

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						<p>D. Identificación de las funciones del vendedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil <ul style="list-style-type: none"> – Actitud y aptitud – La comunicación en la venta. – Liderazgo – Motivación • Tipos de vendedor <ul style="list-style-type: none"> – Comisionista. – Agente de ventas. – Corredor. – Agente libre. • Funciones <ul style="list-style-type: none"> – Investigación. – Ventas y cobranzas. – Promoción – Servicios – Control – Capacitación <p>E. Implementación de las técnicas de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venta en tienda. • Venta a domicilio. • Venta ambulante. • Call center o televenta. • Directa. • Por catálogo. • Internet. • Telemarketing. • Intangibles.

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje:	1.2 Proporciona el servicio de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa.	25 horas
----------------------------------	--	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
1.2.1 Elabora una propuesta para la venta de un producto, deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del ciclo de vida del producto • Generación del ciclo de venta • Prolongación del ciclo de venta 	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta de venta de un producto 	35%	A. Generación del ciclo de ventas <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad • Presupuestos para promoción • Precio • Distribución B. Análisis del ciclo de vida de los productos a la venta <ul style="list-style-type: none"> • Introducción al mercado • Crecimiento • Madurez • Declive C. Prolongación del ciclo de venta <ul style="list-style-type: none"> • Relanzamiento <ul style="list-style-type: none"> – Cambio de fórmula – Cambio de características – Notable mejora de la calidad – Importantes y nuevas ventajas competitivas • Prolongación de la fase de madurez <ul style="list-style-type: none"> – Incrementar la frecuencia. de compra de los clientes – Promover nuevos hábitos de consumo

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Unidad de aprendizaje:	Supervisión del proceso de ventas	Número	2
Propósito de la unidad	Realizará la supervisión y seguimiento de las ventas realizadas por la organización de acuerdo con lo establecido por la gerencia del departamento para lograr la satisfacción del cliente.		35 horas
Resultado de aprendizaje:	2.1 Realiza el seguimiento de las ventas de la empresa basándose en lineamientos y la normatividad de la empresa.		25 horas

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
2.1.1 Elabora una lista de cotejo para realizar el seguimiento de la venta de un producto, deberá incluir los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Distribución del producto • Fuerza de ventas • Desempeño del vendedor 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de cotejo para la venta de un producto. 	25%	A. Satisfacción del cliente <ul style="list-style-type: none"> • Entrega del producto • Calidad del producto B. Control de la organización de ventas <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información • Fuerza de ventas • Desempeño del vendedor • Toma de acciones correctivas • Recompensa C. Relación del departamento de ventas con las otras áreas de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • Investigación y desarrollo • Ingeniería • Compras • Fabricación • Finanzas • Contabilidad • Crédito D. Distribución del producto

						<ul style="list-style-type: none">• Integración de los canales de distribución• Distribución física
--	--	--	--	--	--	--

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje: 2.2. Maneja sistemas de información, mediante la captura y consulta de datos.	10 horas
--	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Elabora reportes de ventas e informe de conclusiones de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos • Pedidos • Salida • Facturas HETEROEVALUACIÓN	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de ventas e informe de conclusiones. 	20%	A. Identificación del sistema de información del área de ventas. <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Características • Objetivos B. Relación con los otros sistemas de información de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Recursos financieras • Recursos técnicos • Recursos materiales C. Generación de reportes de ventas <ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos • Pedidos • Salida • Facturas
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.						

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

2.5. Referencias

Básica

- Johnston, Mark W. y Grey W. Marshall. **Administración de Ventas**. México, Editorial McGraw -Hill, M, 2004.
- Buffone, Néstor A. **Dinámica de la Venta**. Buenos Aires, Argentina. Editorial Dunken, 2006.
- Fisher, Laura. **Mercadotecnia**. México, 3ª Edición, Editorial Mc. Graw Hill, 2004.

Complementaria

- Kotler, P. **Dirección de Mercadotecnia**. México, 12ª Edición, Editorial, Prentice Hall, 2006.

Páginas Web

- Técnicas de venta. **Disponible en:** <http://www.monografias.com/trabajos72/tipos-tecnicas-ventas/tipos-tecnicas-ventas2.shtml> (13-11-2015).
- Clínicas de venta para vendedores. **Disponible en:** <http://www.monografias.com/trabajos12/curclin/curclin.shtml?monosearch> (13-11-2015).
- La Gerencia y las Estrategias de Venta. **Disponible en:** <http://www.monografias.com/trabajos29/gerencia-estrategias-venta/gerencia-estrategias-venta.shtml?monosearch> (13-11-2015).
- Técnicas de ventas. **Disponible en:** http://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnicas_de_ventas (13-11-2015).
- Técnicas de venta (basadas en el modelo AIDA). Disponible en <http://www.promonegocios.net/venta/tecnicas-venta.html> (13-11-2015).
- Biblioteca digital de la Red Académica del CONALEP Contenido de libros, manuales teórico-prácticos, tutoriales interactivos, objetos de aprendizaje, manuales técnicos. Disponible en: <http://sied.conalep.edu.mx/bv3/> (13-11-2015).