

**I.- Datos Generales****Código**

EC0279

Título

Venta de pinturas, recubrimientos y complementos en tiendas de autoservicio

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan vendiendo pinturas, recubrimientos y complementos en tiendas de autoservicio, considerando la preparación del establecimiento, los equipos y la mercancía, la atención y asesoría al cliente y la preparación de productos utilizando equipos tintométricos. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

El presente estándar de competencia evalúa las actividades que se realizan en tiendas de autoservicio dedicados a la venta de pinturas, recubrimientos y complementos para brindar una efectiva y eficiente atención a sus clientes, considerando desde la preparación del departamento de pintura en cuanto a limpieza, orden y exhibición de la mercancía, hasta la entrega de mercancía. Evalúa los procedimientos para atender al cliente dando peso específico a la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente, para lo cual considera el conocimiento de los productos disponibles en el establecimiento como una condición fundamental. Incluye el correcto manejo de equipos tintométricos para la preparación de productos y las acciones requeridas para ponerlo en operación y mantener su correcto funcionamiento. Considera las medidas de seguridad de las personas, los equipos y el establecimiento, asignando al candidato responsabilidad en todo el proceso. Por lo anterior, este EC establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada Elemento, para realizar su trabajo; así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos.

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

COMEX.



Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

03 de octubre de 2012

Fecha de publicación en el D.O.F:

28 de noviembre de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional

4211 Empleados de venta, despachadores y dependientes en comercios

Ocupaciones asociadas

- Empleados de ventas y dependientes en establecimientos
- Despachadores
- Ayudantes de ventas en establecimientos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

46 Comercio al por menor.

Subsector:

462 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales.

Rama:

4621 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio.

Subrama:

46211 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio.

Clase:

462111 Comercio al por menor en supermercados.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comex Group.
- Distribuidora Kroma S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica: Se sugiere que la evaluación se consideren los aspectos siguientes:

- Realizar la evaluación en el lugar de trabajo del candidato, en situaciones reales, que permitan observar la atención a clientes y el manejo de equipos y otros insumos requeridos para la venta.

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

- Cuando no sea posible evaluar la apertura del departamento de pinturas en la tienda de autoservicio en proceso real, se considerará hacerlo bajo proceso simulado.
 - Si la evaluación se realiza después de la hora de apertura se deberá esperar el momento propicio para solicitar realice los desempeños del elemento 1/4 “Preparar el área de pintura, los equipos y la mercancía para la venta” cuidando no entorpecer la atención a los clientes.
 - Para la aplicación del cuestionario del elemento 2/4 “Atender el cliente durante el proceso de compra” relativo a conocimiento de los productos, el evaluador lo hará mediante entrevista, seleccionando al azar un producto de cada una de las categorías indicadas y solicitando al candidato proporcione la información que se señala.
 - En caso de que por cualquier situación no se disponga de equipo tintométrico o el mismo no esté en condiciones de operación, deberá establecerse una nueva cita para observar los desempeños y recabar los productos relacionados.
- Apoyos/Requerimientos:
- Se requiere equipo tintométrico, máquina dosificadora y mezcladoras para la evaluación de la preparación de productos.

Duración estimada de la evaluación

Tiempo total de la evaluación: 2:30 horas

Tiempo de evaluación en campo: 2:00 horas

Tiempo de evaluación en gabinete: 0:30 minutos

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Venta de pinturas, recubrimientos y complementos en tiendas de autoservicio

Elemento 1 de 4

Preparar el área de pintura, los equipos y la mercancía para la venta

Elemento 2 de 4

Atender al cliente durante el proceso de compra

Elemento 3 de 4

Preparar productos en el equipo tintométrico

Elemento 4 de 4

Realizar actividades de cierre de venta

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0960	Preparar el establecimiento, los equipos y la mercancía para la venta

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara los equipos dosificadores y mezcladores para su funcionamiento:
 - Revisando que los equipos de protección y regulación de corriente se encuentren conectados a la toma de corriente y estén encendidos,
 - Revisando que los equipos se encuentren conectados a los equipos de protección y regulación de corriente,
 - Limpiando el exterior de los equipos con los materiales recomendados por el fabricante,
 - Limpiando, las esponjas/cepillo/boquillas de los equipos dosificadores hasta obtener las condiciones que permitan la dosificación,
 - Encendiendo los equipos dosificadores,
 - Verificando que los contenedores cuenten con los niveles en el rango recomendado por el fabricante para la operación del dosificador,
 - Realizando la purga de la máquina dosificadora/manual, seleccionando la opción en el programa que corresponda a su equipo,
 - Verificando visualmente la caída de los colorantes de cada una de las boquillas de la máquina, y
 - Revisando la lubricación de la máquina mezcladora visualmente antes de encenderla.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El equipo tintométrico en condiciones de operación preparado:
 - Está limpio, sin objetos y sin equipos ajenos al sistema,
 - Se encuentra conectado a los equipos de protección y regulación de corriente y encendido,
 - Está con el programa de la máquina dosificadora funcionando, y
 - Está con los niveles de colorante en el rango establecido por el fabricante de los contenedores de la máquina dosificadora.

2. El área de venta preparada:

- Está con mobiliario y espacios limpios,
- Se encuentra con pasillos despejados libres de estorbos,
- Se presenta libre de herramientas de limpieza y botes de basura,
- Está libre de materiales, objetos y equipos ajenos a la operación,
- Está con las herramientas de apoyo para la venta, limpias y en el lugar asignado o designado para su uso,
- Se encuentra con las señales de seguridad visibles y despejadas, y
- Se presenta con acceso libre a los extintores.

3. La mercancía exhibida para la venta preparada:

- Está limpia, con etiqueta completa y sin golpes,
- Se presenta ordenada por categorías,
- Se encuentra con acomodo vertical, ordenada por líneas de productos,
- Está frenteada y con la etiqueta a la vista al cliente,
- Está con los preciadores correspondientes,
- Se presenta libre de huecos en el acomodo en la estantería,
- Está ordenada en anaqueles y góndolas por capacidad, de mayor a menor, de abajo hacia arriba,
- Se encuentra respetando las alturas máximas de exhibición/estiba para el tipo de mueble,
- Está ordenada respetando criterios de primeras entradas, primeras salidas,
- Se encuentra con productos complementarios para la venta cruzada, y
- Está señalizada con los materiales de comunicación visual correspondiente al producto y al tipo de mueble.

4. La mercancía en promoción preparada:

- Está colocada en cabeceras / plataformas en un área de mayor impacto visual, y
- Está señalizada con el material de comunicación visual correspondiente.

5. La imagen personal del asociado:

- Presenta uniforme completo, limpio y en buen estado,
- Presenta mandil y faja en buenas condiciones,
- Presenta gafete visible y en buen estado,
- Presenta zapato cerrado,
- Presenta uñas limpias y recortadas,
- Presenta cabello corto y peinado o recogido, y
- Se encuentra sin accesorios en manos y muñecas.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Cooperación: | La manera en que trabaja en equipo con sus compañeros para mantener el establecimiento limpio y en condiciones de operación. |
| 2. Limpieza: | La manera en que cuida su aseo y presentación personal. |
| 3. Responsabilidad: | La manera en que cuida su seguridad personal, la de sus clientes y el establecimiento verificando las condiciones de equipos e instalaciones. |

GLOSARIO

- | | |
|--|---|
| 1. Anaqueles: | Mueble con entrepaños, que sirve para exhibir productos. |
| 2. Cabeceras: | Estantería que se sitúa a los costados de las góndolas y sirve para promocionar productos de mayor impacto visual. |
| 3. Equipo de protección y regulación de corriente: | Se refiere al equipo de No Break y regulador de voltaje. |
| 4. Equipo tintométrico: | Compuesto por un dispensador de colorantes y un agitador, que permite la fabricación de colores a la carta en el establecimiento. |
| 5. Góndolas: | Estanterías para exhibir productos para acomodo central o de pared. |
| 6. Máquina dosificadora: | Máquina que permite dispensar colorantes para igualar colores. |
| 7. Máquina mezcladora: | Máquina que permite agitar y homogeneizar el producto de un contenedor de pintura. |
| 8. Plataformas: | Base generalmente de madera que permita exhibir productos pesados o de gran volumen. |



Referencia	Código	Título
2 de 4	E0961	Atender al cliente durante el proceso de compra

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente en el punto de venta:
 - Saludando al cliente con una frase de bienvenida,
 - Mencionando su nombre y su función,
 - Ofreciendo sus servicios al cliente,
 - Dirigiéndose al cliente siempre de “usted”,
 - En el orden de llegada,
 - Reconociendo la llegada de un segundo cliente saludándolo, y
 - Mencionando el momento en que lo atenderá.
2. Ofrece sus servicios/productos al cliente fuera del departamento de pintura:
 - En los momentos en que no hay afluencia de clientes al área,
 - Saludando al cliente con una frase de cortesía,
 - Mencionando su nombre,
 - Entregando material promocional, e
 - Invitándolo a conocer el departamento de pintura.
3. Atiende al cliente en el departamento de pintura:
 - Realizando preguntas hasta identificar las necesidades específicas del cliente,
 - Escuchando las necesidades del cliente,
 - Utilizando las herramientas de apoyo para la venta para orientar al cliente y clarificar sus necesidades,
 - Respondiendo a las preguntas planteadas por el cliente,
 - Sugiriendo los productos acordes a las necesidades planteadas por el cliente,
 - Verificando la existencia del producto,
 - Mostrando el producto al cliente,
 - Mencionando al cliente los atributos de los productos sugeridos
 - Confirmando con el cliente la aceptación del producto propuesto,
 - Ofreciendo material promocional mientras espera el cliente,
 - Ofreciendo productos complementarios para venta cruzada considerando el sistema de aplicación del producto y
 - Asesorando al cliente sobre la aplicación del producto,
4. Ofrece productos sustitutos al cliente:
 - Cuando no se tiene en existencia el producto solicitado,
 - Mostrando el producto sustituto, y
 - Mencionando las semejanzas/ventajas del producto sustituto.



La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Quejas y reclamaciones | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento a seguir, y• Atención al cliente. | |
| 2. Pinturas vinílicas disponibles en la tienda de autoservicio | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none">• Características,• Ventajas,• Usos, y• Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios. | |
| 3. Esmaltes disponibles en la tienda de autoservicio | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none">• Características,• Ventajas,• Usos, y• Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios. | |
| 4. Productos para madera disponibles en la tienda de autoservicio | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none">• Características,• Ventajas,• Usos, y• Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios. | |
| 5. Impermeabilizantes disponibles en la tienda de autoservicio | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none">• Características,• Ventajas,• Usos, y• Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios. | |
| 6. Aerosoles disponibles en la tienda de autoservicio | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none">• Características,• Ventajas,• Usos, y• Pasos básicos del sistema de aplicación y productos complementarios. | |

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

- | | |
|----------------|--|
| 1. Amabilidad: | La manera en que ofrece un trato cordial a los clientes durante todo el proceso de venta. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que mantiene un trato amable a los clientes aún cuando se presenta una queja, inconformidad o desacuerdo. |

**GLOSARIO**

- | | |
|---|---|
| 1. Herramientas de apoyo para la venta: | Conjunto de materiales de consulta para el vendedor/cliente que permite una mejor toma de decisiones hacia un producto. |
| 2. Venta cruzada: | Proceso de venta que incentiva la compra de artículos complementarios para la aplicación de un producto. |

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0962	Preparar productos en el equipo tintométrico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara el producto solicitado en equipo tintométrico/manual:
 - Confirmando con el cliente el producto solicitado,
 - Identificando en el programa/formulario la base requerida para la preparación del producto solicitado,
 - Seleccionando la base y tamaño requeridos para la preparación,
 - Colocando y abriendo la base requerida en la plataforma de la máquina dosificadora,
 - Dosificando los colorantes en forma automática/manual de acuerdo al color requerido,
 - Verificando que ha concluido la dispensación de colorantes de acuerdo al color requerido,
 - Asegurando la tapa en el bote una vez concluida la dosificación,
 - Colocando en el envase la clave correspondiente al producto preparado,
 - Limpiando la tapa y recipiente dejándola libre de polvo / pintura, y
 - Utilizando faja y guantes de carnauba al manejar cubetas de 19 litros.
2. Integra el producto en la máquina mezcladora:
 - Fijando el asa del envase con cinta,
 - Colocando el envase en el plato inferior de la prensa, accionando el mecanismo de cierre de platos,
 - Colocando el seguro de sujeción en las mezcladoras de cierre manual,
 - Cerrando cortina / puerta,
 - Seleccionando el tiempo de mezclado de acuerdo a los tiempos recomendados por el fabricante, y
 - Retirando el producto del plato inferior de la prensa al concluir el tiempo de mezclado.
3. Verifica el producto preparado:
 - Abriendo el envase y mostrando al cliente el producto preparado, y
 - Proporcionándole al cliente clave y nombre del color en una tarjeta.

**4. Agrega colorantes a los contenedores:**

- Cuando el nivel de un colorante sea menor al recomendado por el fabricante,
- Seleccionando el colorante faltante y verificando que se encuentre dentro de tiempo de vigencia,
- Colocando el envase con el colorante en el plato inferior de la prensa, accionando el mecanismo de cierre de platos y el seguro de sujeción,
- Cerrando la cortina / puerta de la mezcladora y seleccionando el tiempo de mezclado de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
- Depositando el colorante en el contenedor correspondiente,
- Registrando en el programa el colorante agregado,
- Realizando la agitación de contenedores, y
- Realizando la recirculación/preparación de bombas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS**1. El producto preparado:**

- Corresponde al producto solicitado por el cliente,
- Contiene la base indicada de acuerdo al producto solicitado,
- Se encuentra mezclado de acuerdo a los tiempos asignados por el fabricante, y
- Presenta en el envase la etiqueta o código del producto preparado.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Orden: | La manera en que mantiene el establecimiento ordenado durante toda la jornada de trabajo. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que cuida su seguridad personal al utilizar equipo de protección personal cuando se requiere. |

GLOSARIO

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Base: | Producto empleado para generar una pintura de un color específico por la agregación de colorantes. |
| 2. Dispensación: | Es la acción de suministrar los colorantes a la base. |
| 3. Platos de la prensa: | Mordazas que permiten la sujeción de un envase para su posterior agitación. |
| 4. Seguro de sujeción: | Dispositivo que permite asegurar el contenedor en la máquina mezcladora. |



Referencia	Código	Título
4 de 4	E0963	Realizar actividades de cierre de venta.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Entrega la mercancía:
 - Mencionando al cliente los productos que entrega,
 - Mencionando al cliente los complementos requeridos para la aplicación de los productos de acuerdo al sistema,
 - Agradeciendo la compra al cliente, e
 - Invitando al cliente a regresar a la tienda de autoservicio.
2. Realiza las actividades posteriores a la entrega de mercancía:
 - Acomodando la mercancía no vendida en el lugar correspondiente,
 - Acomodando las herramientas de apoyo para la venta en el lugar correspondiente,
 - Limpiando equipos/herramientas,
 - Registrando productos faltantes en el listado correspondiente, y
 - Registrando la venta en el formato de productividad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de productos faltantes elaborada:
 - Contiene las especificaciones de los productos negados a los clientes, y
 - Especifica la cantidad expresada en litros/piezas de productos negados.
2. El formato de productividad requisitado:
 - Determina el registro de la tasa de conversión,
 - Presenta el registro de las ventas que el vendedor generó durante el día,
 - Especifica el importe de las ventas realizadas,
 - Detalla la suma final correspondiente al total del día, y
 - Incluye el ticket promedio correspondiente a las ventas realizadas.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que maneja el efectivo y valores de acuerdo a las políticas de la empresa.

**GLOSARIO**

1. Formato de productividad: Documento que permite registrar datos diarios desempeño de un vendedor como el número de clientes atendidos, el ticket promedio de compra, entre otras cosas.
2. Tasa de Conversión: Es el porcentaje que se obtiene al dividir el número de compradores entre el total de visitantes al establecimiento, refleja la conversión de visitantes a compradores.
3. Ticket promedio: Es el resultado de dividir el monto total de una venta entre el número de compradores.