



PERÚ

Ministerio
de Educación

CARRERAS PROFESIONALES

SECTOR ECONÓMICO : COMERCIO
FAMILIA PRODUCTIVA : COMERCIO MINORISTA (RETAIL)
ACTIVIDAD ECONÓMICA : ACTIVIDADES DE COMERCIO AL POR MENOR, EXCEPTO EL
DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS

CÓDIGO DE CARRERA PROFESIONAL	CARRERA PROFESIONAL	NIVEL DE FORMACIÓN
G2347-3-001	GESTIÓN COMERCIAL	Profesional Técnico

CARRERA PROFESIONAL: GESTION COMERCIAL		
CÓDIGO: G2347-3-001		NIVEL FORMATIVO: PROFESIONAL TÉCNICO
Nº. HORAS: 2550	CRÉDITOS: 120	VIGENCIA: 04 AÑOS
Unidad de Competencia	Indicadores de logro:	
<p>Unidad de competencia N° 01: Realizar la venta de productos y servicios considerando las características del cliente, técnicas de venta y procedimientos establecidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza la prospección de clientes, organizando las bases de datos, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 2. Identifica las características de los productos y/o servicios a ofrecer. 3. Organiza el material y medio de venta, de acuerdo a recursos disponibles y los procedimientos establecidos por la empresa. 4. Aplica técnicas de ventas: para presentar, manejar objeciones y cerrar la venta de bienes y servicios, utilizando material gráfico, visual y descriptivo, resolviendo consultas sobre los mismos, según las características del cliente y del producto y/o servicio, recursos disponibles y procedimientos establecidos. 5. Verifica la satisfacción del cliente con el producto y/o servicio adquirido, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 6. Elabora reportes con la información relevante del proceso de venta realizado, y organiza la documentación administrativa generada por las operaciones de venta, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 	
<p>Unidad de competencia N° 02: Organizar las estrategias de fidelización de clientes (CRM), según las metas de fidelización establecidas y gestionando indicadores de resultados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segmenta la base de datos de la cartera de clientes por perfiles, de acuerdo a las tendencias de compras de los clientes. 2. Establece estrategias de fidelización por cada segmento de clientes, teniendo en cuenta sus tendencias de compra. 3. Elabora el plan de fidelización, de acuerdo a las características de los segmentos, objetivos comerciales, estrategias de fidelización y recursos disponibles. 4. Establece operaciones de contacto con los clientes, aplicando las estrategias de fidelización establecidas. 5. Elabora reportes de gestión, de acuerdo a los resultados de las estrategias de fidelización. 	
<p>Unidad de competencia N° 03: Efectuar la supervisión del personal de ventas a cargo teniendo en cuenta las metas y procedimientos establecidos según lineamientos establecidos por la empresa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza actividades de supervisión del desempeño de los vendedores, de acuerdo a la distribución de trabajo y procedimientos establecidos. 2. Analiza reportes de ventas verificando cumplimiento de metas comerciales, e implementando medidas correctivas. 3. Capacita al personal de ventas (vendedores), en cuanto a información de la empresa, productos a vender, políticas de ventas e información de los clientes y competidores. 4. Elabora reportes de supervisión y cumplimiento de metas de acuerdo a políticas de la empresa. 	
<p>Unidad de competencia N° 04: Gestionar las ventas de productos y/o servicios, de acuerdo al tipo de venta, política de manejo de recursos humanos, políticas de la empresa y normativa vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina las necesidades de fuerzas de ventas, según las metas comerciales, proyección de demanda y recursos disponibles. 2. Gestiona el abastecimiento de los recursos (humanos y materiales) de fuerza de ventas, de acuerdo las necesidades y políticas establecidas. 3. Monitorea la implementación de los puntos de venta en la tienda, de acuerdo al plan comercial del negocio y procedimientos establecidos. 4. Elabora manuales o instructivos de procedimientos para las ventas, de acuerdo al modelo de negocio y políticas de la empresa. 	

<p>Unidad de competencia N° 05: Gestionar las estrategias de comercialización (precio, plaza y promoción), en función a los objetivos de la empresa, características del producto y/o servicio y del mercado, teniendo en cuenta la normativa vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisa los canales de atención en donde se comercializa los productos y/o servicios, en función a los objetivos de la empresa. 2. Propone estrategias de precios de acuerdo al segmento de mercado objetivo, en función a los objetivos de la empresa. 3. Supervisa la ejecución de las estrategias de promoción destinadas a comunicar los beneficios e incentivar la adquisición de los productos y/o servicios ofrecidos al mercado, en función a los objetivos de la empresa. 4. Emite reportes de las estrategias de comercialización, de acuerdo a indicadores de ventas. 5. Propone oportunidades de mejora sobre las estrategias de comercialización en función a los indicadores de ventas y las tendencias de mercado.
<p>Titulación: Profesional Técnico en Gestión Comercial</p>	