

Sector: Administración y Comercio**Código CIUO 08:** 5223**Subsector:** Comerciantes y vendedores de tiendas y almacenes**Fecha:** abril 2025

Iniciación en Ventas

Perfil de ingreso	<p>Las personas aspirantes para la formación en ventas deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Tener al menos 18 años.● Contar con comprensión de lectura y escritura suficientes para desempeñarse en el ámbito de la comunicación oral y escrita (Educación media básica iniciada). Mostrar interés por el comercio y la atención al cliente.● Poseer habilidades básicas en el uso de computadoras y navegación en internet.● Actitud proactiva y capacidad para trabajar de manera autónoma y en equipo.
Perfil de egreso	<p>Al completar la formación, la persona egresada será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none">● Realizar ventas efectivas a través de diferentes canales (presencial, telefónico y online).● Manejar objeciones y cerrar ventas de manera eficiente.● Planificar y pronosticar ventas utilizando herramientas y técnicas adecuadas.● Conocer y aplicar la normativa de protección de datos y defensa del consumidor.● Implementar (poner en práctica) estrategias de fidelización del cliente y gestionar el servicio de postventa.● Manejar diferentes medios de pago y realizar facturación y pagos electrónicos.● Aplicar técnicas de clasificación y almacenamiento de productos.

- Conocer y cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Capacidad para adaptarse a diferentes situaciones y resolver problemas, o derivar la situación a quien corresponda.
- Utilizar herramientas tecnológicas y comerciales ligadas a la venta (tarjetas, cheques, caja, etc.).
- Actuar de forma ética y responsable, identificando oportunidades de mejoras en su desempeño, procurando mejorar la calidad del servicio.

Resultados de aprendizaje esperados por nivel	Nivel 2: Aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos.
Competencias transversales	<ul style="list-style-type: none">● Comunicación Nivel 3● Trabajo colaborativo Nivel 2● Creatividad e innovación Nivel 2
Duración total curso:	68 horas.

Módulo 1: Introducción a la venta



Duración del módulo: 6 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 1.1 Fundamentos de atención al cliente	Comprender la importancia de la atención y satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none">● Distingue entre distintos tipos de clientes.● Aplica principios de calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none">● Cambios en el cliente del siglo XXI.● Tipos de cliente.● Percepción del servicio.● Actores del proceso de compra: iniciador, influenciador, decisor, comprador, usuario.● Calidad del servicio, rol del consumidor y vendedor.
UD 1.2 Principios éticos y normativos en la venta	Conocer fundamentos, principios rectores y principales elementos de la normativa vigente en ventas.	Conoce la normativa de protección de datos y defensa del consumidor.	Normativa de protección de datos y defensa del consumidor.

Módulo 2: PNL para ventas



Duración del módulo: 10 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 2.1 Distintos tipos de comunicación	Desarrollar habilidades efectivas de comunicación verbal y no verbal.	<ul style="list-style-type: none">● Demuestra habilidades de comunicación verbal y no verbal.● Utiliza formas de comunicación y escucha activa.	<ul style="list-style-type: none">● Distintos tipos de comunicación.● Formas de comunicación y escucha activa.● Canales de comunicación: presencial, telefónico y virtual.
UD 2.2 Inteligencia emocional	Comprender concepto de inteligencia emocional y su aplicación para la venta, la atención al cliente y la resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none">● Aplica principios de inteligencia emocional.● Negocia utilizando elementos de negociación.	<ul style="list-style-type: none">● Inteligencia emocional y sus componentes.● Técnicas de comunicación para la resolución de conflictos.● Elementos de negociación.● Argumentación: inducción al deseo de compra.

Módulo 3: Proceso de ventas



Duración del módulo: 30 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 3.1 Modalidades de ventas (presencial, telefónica u online)	Capacitar en la gestión integral del proceso de ventas, desde la prospección hasta la postventa, en diversos canales.	<ul style="list-style-type: none">● Realiza televentas, ventas online y/o presenciales.● Planifica y pronostica ventas.	<ul style="list-style-type: none">● Televentas y e-commerce.● Venta presencial● Características y habilidades interpersonales de la persona vendedora.● Proceso de la venta y prospección.● Planeamiento y pronóstico de ventas.
UD 3.2 Técnicas de atención al cliente	Introducir el enfoque en la satisfacción del cliente en el proceso de venta y postventa.	<ul style="list-style-type: none">● Aplica principios de calidad en la atención.● Crea un speech efectivo para diferentes canales de comunicación.● Maneja objeciones.	<ul style="list-style-type: none">● Conocimiento y presentación del producto/servicio: identificación de características y beneficios.● Generación de speech.● Calidad en la atención.● Herramientas de gestión.● Manejo de objeciones.

Módulo 3: Proceso de ventas



Duración del módulo: 30 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 3.3 Cierre de venta	Capacitar en la gestión integral del proceso de ventas, desde la prospección hasta la postventa, en diversos canales y con enfoque en la satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none">● Implementa estrategias de fidelización del cliente.● Gestiona el servicio de postventa y manejo de quejas.● Resuelve conflictos con clientes insatisfechos.	<ul style="list-style-type: none">● Captar la atención del cliente● Fidelización del cliente.● Servicio de postventa y manejo de quejas.● Procedimientos para la recepción y registro de reclamos.● Cierre de ventas: batería de técnicas aplicadas según tipo de producto y situación de venta.● Despedida.

Módulo 4: Los y las clientes



Duración del módulo: 8 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 4.1 Conocer los requerimientos del cliente	Desarrollar habilidades y conocimientos esenciales para comprender y satisfacer las necesidades de los clientes.	<ul style="list-style-type: none">Identifica los requisitos del cliente.Reconoce tipologías de comportamientos	<ul style="list-style-type: none">Requisitos del cliente.Tipología de comportamientos.Empatía con clientes.Demostración de interés: indagación, preguntas clave para identificar y comprender las necesidades y requerimientos de los clientes.Proceso de compra: reconocimiento de deseo/necesidad, búsqueda de información, toma de decisión de compra, evaluación posterior a la compra.

Módulo 5: Logística



Duración: 8 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 5.1 Logística	Adquirir competencias para gestionar eficientemente la recepción, almacenamiento y devolución de productos, asegurando el cumplimiento de las normativas de seguridad y calidad.	<ul style="list-style-type: none">Realiza la recepción, entrega y devolución de productos de acuerdo con los procedimientos establecidos.Aplica técnicas de clasificación y almacenamiento de productos.Cumple con la normativa de prevención de riesgos laborales.Registra y conoce las herramientas y pasos requeridos en el seguimiento de los reclamos y devoluciones de manera efectiva.	<ul style="list-style-type: none">Recepción, Entrega, Devolución.Técnicas de clasificación y almacenamiento de productos.Normativa de prevención de riesgos laborales.Registro y seguimiento de reclamos y devoluciones.

Módulo 6: Medios de pago



Duración: 6 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 6.1 Medios de pago	Conocer y manejar diferentes medios de pago.	<ul style="list-style-type: none">● Realiza facturación y pagos electrónicos.● Identifica y utiliza diferentes tipos de documentos.● Realiza arqueo de caja.● Genera notas de crédito.	<ul style="list-style-type: none">● Facturación y pagos electrónicos.● Tipos de documentos (recibos, facturas, remitos).● Arqueo de caja.● Generación de notas de crédito y otros documentos.