

**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

Las personas aspirantes para la formación en ventas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 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

Al completar la formación, la persona egresada será capaz de:

- 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.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Capacidad para adaptarse a diferentes situaciones y resolver problemas, o derivar la situación a quien corresponda.</li> <li>• Utilizar herramientas tecnológicas y comerciales ligadas a la venta (tarjetas, cheques, caja, etc.).</li> <li>• Actuar de forma ética y responsable, identificando oportunidades de mejoras en su desempeño, procurando mejorar la calidad del servicio.</li> </ul>
<b>Resultados de aprendizaje esperados por nivel</b>	<b>Nivel 2:</b> 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.
<b>Competencias transversales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Nivel 3</li> <li>• Trabajo colaborativo Nivel 2</li> <li>• Creatividad e innovación Nivel 2</li> </ul>
<b>Duración total curso:</b>	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
<b>UD 1.1</b> Fundamentos de atención al cliente	Comprender la importancia de la atención y satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distingue entre distintos tipos de clientes.</li><li>• Aplica principios de calidad del servicio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en el cliente del siglo XXI.</li><li>• Tipos de cliente.</li><li>• Percepción del servicio.</li><li>• Actores del proceso de compra: iniciador, influenciador, decisor, comprador, usuario.</li><li>• Calidad del servicio, rol del consumidor y vendedor.</li></ul>
<b>UD 1.2</b> 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
<b>UD 2.1</b> Distintos tipos de comunicación	Desarrollar habilidades efectivas de comunicación verbal y no verbal.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demuestra habilidades de comunicación verbal y no verbal.</li><li>• Utiliza formas de comunicación y escucha activa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distintos tipos de comunicación.</li><li>• Formas de comunicación y escucha activa.</li><li>• Canales de comunicación: presencial, telefónico y virtual.</li></ul>
<b>UD 2.2</b> 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"><li>• Aplica principios de inteligencia emocional.</li><li>• Negocia utilizando elementos de negociación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inteligencia emocional y sus componentes.</li><li>• Técnicas de comunicación para la resolución de conflictos.</li><li>• Elementos de negociación.</li><li>• Argumentación: inducción al deseo de compra.</li></ul>

## 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
<b>UD 3.1</b> 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"><li>Realiza televentas, ventas online y/o presenciales.</li><li>Planifica y pronostica ventas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Televentas y e-commerce.</li><li>Venta presencial</li><li>Características y habilidades. interpersonales de la persona vendedora.</li><li>Proceso de la venta y prospección.</li><li>Planeamiento y pronóstico de ventas.</li></ul>
<b>UD 3.2</b> 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"><li>Aplica principios de calidad en la atención.</li><li>Crea un speech efectivo para diferentes canales de comunicación.</li><li>Maneja objeciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conocimiento y presentación del producto/servicio: identificación de características y beneficios.</li><li>Generación de speech.</li><li>Calidad en la atención.</li><li>Herramientas de gestión.</li><li>Manejo de objeciones.</li></ul>

## 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
<b>UD 3.3</b> 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"><li>• Implementa estrategias de fidelización del cliente.</li><li>• Gestiona el servicio de postventa y manejo de quejas.</li><li>• Resuelve conflictos con clientes insatisfechos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Captar la atención del cliente</li><li>• Fidelización del cliente.</li><li>• Servicio de postventa y manejo de quejas.</li><li>• Procedimientos para la recepción y registro de reclamos.</li><li>• Cierre de ventas: batería de técnicas aplicadas según tipo de producto y situación de venta.</li><li>• Despedida.</li></ul>

## 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
<b>UD 4.1</b> 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"><li>• Identifica los requisitos del cliente.</li><li>• Reconoce tipologías de comportamientos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requisitos del cliente.</li><li>• Tipología de comportamientos.</li><li>• Empatía con clientes.</li><li>• Demostración de interés: indagación, preguntas clave para identificar y comprender las necesidades y requerimientos de los clientes.</li><li>• Proceso de compra: reconocimiento de deseo/necesidad, búsqueda de información, toma de decisión de compra, evaluación posterior a la compra.</li></ul>

## Módulo 5: Logística



**Duración:** 8 horas teórico prácticas.

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



## Módulo 6: Medios de pago



**Duración:** 6 horas teórico prácticas.

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