



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios del módulo

Manejo de técnicas de venta

Currículum Laboral

Áreas:

Contaduría y Administración, Mantenimiento e Instalación, Electricidad y Electrónica, Tecnología y Transporte.

Carreras:

Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Asistente directivo, Todas las carreras de Mantenimiento e Instalación, Electricidad, Electrónica y TIC.

4º semestre.

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Manejo de técnicas de venta.

Áreas: Contaduría y Administración
Mantenimiento e Instalación
Electricidad y Electrónica
Tecnología y Transporte

Carreras: PT-B en Administración, Asistente Directivo, todas las carreras de Mantenimiento e Instalación, Electricidad, Electrónica y TIC.

Semestre: Cuarto.

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 04 de noviembre de 2024.

Vigencia: a partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

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

Directorio

Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete
Dirección General

Hugo Nicolás Pérez González
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Manejo de técnicas de venta

Contenido		Pág.
Capítulo I:	Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller	
1.1	Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2	Objetivos de las carreras	6
Capítulo II:	Aspectos específicos del módulo	
2.1	Presentación	9
2.2	Propósito del módulo	10
2.3	Mapa del módulo	11
2.4	Unidades de aprendizaje	12
2.5	Referencias	17

CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular Común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan 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, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

1.2 Objetivos de las carreras

PT-B en Administración

Realizar funciones relacionadas con los procesos 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.

PT-B en Asistente Directivo

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, eficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

PT-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.

PT-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.

PT-B en Fuentes Alternas de energía

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

PT-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.

PT-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.

PT-B en Mantenimiento de motores y planeadores

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

PT-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.

PT-B en Motores a diésel

Realizar los servicios de reparación y mantenimiento a vehículos y unidades a diésel en sus sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos y equipo complementario, utilizando las especificaciones técnicas de los manuales del fabricante y aplicando las normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

PT-B en Refrigeración y climatización

Realizar los 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.

PT-B en Electricidad industrial

Realizar servicios de instalación, operación y mantenimiento de las instalaciones eléctricas en diferentes ámbitos, con el fin de realizar los trabajos de manera responsable, honesta, creativa, innovadora, eficiente y competente; adaptándose y anticipándose a los cambios del entorno.

PT-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.

PT-B en Mecatrónica

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

PT-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 sistemas y de los componentes, utilizando las especificaciones técnicas, manuales del fabricante, normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

PT-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.

PT-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.

PT-B en Telecomunicaciones

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

PT-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.

CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

2.1 Presentación

El módulo de **Manejo de técnicas de venta** pertenece al currículum laboral y se imparte en el cuarto semestre como parte del Trayecto Técnico denominado Operación del proceso de ventas de la carrera de Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Asistente Directivo, así como todas las carreras de Mantenimiento e Instalación, Electricidad, Electrónica y TIC. 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.

Está conformado por 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-B, mediante el desarrollo de las habilidades, actitudes y conocimientos necesarios para intervenir en procesos de compra, venta, atención al cliente y desarrollo empresarial.

La contribución del módulo es desarrollar competencias profesionales esenciales para su perfil de egreso y para su inserción laboral, incluyendo conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que se integran y relacionan con otros módulos del plan de estudios, como son Atención y servicio a clientes y venta de bienes y servicios entre otros.

La tarea educativa tendrá que diversificarse, a fin de que el personal docente realice funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que le 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 con el Programa de Preceptorías.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, 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 o la alumna 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
<p>Manejo de técnicas de venta</p> <p>90 horas</p>	<p>1. Operación del proceso de ventas 55 horas</p>	<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>
	<p>2. Supervisión del proceso de ventas. 35 horas</p>	<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:	1. Operación del proceso de ventas	55 horas
Propósito de la unidad	Aplicar las diferentes técnicas de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas para las transacciones y negociaciones de la empresa	
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	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Realiza un trabajo escrito acerca del proceso de técnicas de venta.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo escrito que contengan las técnicas ventas 	20 %	<p>A. Introducción a las ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia y relación de ventas con las demás áreas de la empresa. <p>B. Identificación a de la venta como servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> Preventa Venta Postventa <p>C. Clasificación de las ventas</p> <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	Evidencias por 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.
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p>			

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	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.2.1 Elabora una propuesta para la venta de un producto.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de venta de un producto 	35 %	<p>A. Generación del ciclo de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad • Presupuestos para promoción • Precio • Distribución <p>B. Análisis del ciclo de vida de los productos a la venta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción al mercado • Crecimiento • Madurez • Declive <p>C. Prolongación del ciclo de venta</p> <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, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Unidad de aprendizaje:	2. Supervisión del proceso de ventas	35 horas
Propósito de la unidad	Realizar 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.	
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	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.1.1 Elabora una lista de cotejo para realizar el seguimiento de la venta de un producto.	<ul style="list-style-type: none"> Lista de cotejo para la venta de un producto 	25 %	<p>A. Satisfacción del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega del producto Calidad del producto <p>B. Control de la organización de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemas de información Fuerza de ventas Desempeño del vendedor Toma de acciones correctivas Recompensa <p>C. Relación del departamento de ventas con las otras áreas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> Investigación y desarrollo Ingeniería Compras Fabricación Finanzas Contabilidad Crédito <p>D. Distribución del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Integración de los canales de distribución Distribución física

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.

Resultado de aprendizaje:		2.2 Maneja sistemas de información mediante la captura y consulta de datos	10 horas
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Elabora reportes de ventas e informe de conclusiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ventas e informe de conclusiones 	20 %	<p>A. Identificación del sistema de información del área de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Características • Objetivos <p>B. Relación con los otros sistemas de información de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Recursos financieros • Recursos técnicos • Recursos materiales <p>C. Generación de reportes de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos • Pedidos • Salida • Facturas
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

2.5 Referencias

Básicas:

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

Complementarias:

- Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia*. México, 12ª Edición, Editorial, Prentice Hall
- Técnicas de venta. Consultado el 17 de julio de 2024 de: <http://www.monografias.com/trabajos72/tipos-tecnicas-ventas/tipos-tecnicas-ventas2.shtml>
- Gerencia de ventas. Consultado el 17 de julio de 2024 de: <https://guiadelempresario.com/ventas/gerencia-de-ventas/>
- Técnicas de ventas. Consultado el 17 de julio de 2024 de: <https://www.becas-santander.com/es/blog/tecnicas-de-venta.html>
- Técnicas de venta (basadas en el modelo AIDA). Consultado el 17 de julio de 2024 de: <https://www.becas-santander.com/es/blog/metodo-aida.html>