

VENEDORES TÉCNICOS, EN GENERAL

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los vendedores técnicos realizan la venta de productos y/o servicios de una empresa y proporcionan asesoramiento e información técnica, sobre la misma, a los clientes.

FUNCIONES

Recopilar listas de posibles clientes mediante el uso de directorios y otras fuentes.	Presupuestar el coste de la instalación y mantenimiento de los equipos o servicios.
Conocer los bienes y servicios de la competencia y las condiciones de mercado, y mantener actualizados esos conocimientos.	Supervisar los cambios en las necesidades de los clientes y en las actividades de la competencia e informar sobre ello a la dirección de ventas.
Visitar a los clientes regulares y a los posibles clientes para establecer oportunidades de venta y actuar en consecuencia.	Cotizar y negociar precios y condiciones de venta, y preparar y gestionar contratos de venta.
Valorar las necesidades y recursos de los clientes y recomendarles los bienes y servicios apropiados.	Organizar la entrega de los bienes, la instalación de los equipos y la prestación de los servicios.
Contribuir al diseño de los bienes o servicios cuando deban ajustarse a las necesidades de los clientes.	Informar a la dirección de ventas sobre las ventas hechas y la viabilidad de venta de los bienes y servicios.
Preparar informes y propuestas como elementos de la presentación de ventas para demostrar los beneficios del uso de los bienes o servicios.	Consultar a los clientes después de la venta para garantizar su satisfacción, resolver los posibles problemas y prestar apoyo.

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

Comunicarse con los clientes
 Contactar a los clientes por teléfono
 Elaborar estrategias de comercialización
 Emplear capacidades de comunicación técnica
 Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
 Llevar un registro de las comunicaciones con el cliente
 Mantener la relación con los clientes
 Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento
 Preparar informes de ventas
 Priorizar las tareas
 Responder a consultas de clientes
 Responder a solicitudes de presupuesto
 Tener competencias informáticas

Utilizar programas informáticos de gestión de relaciones con los clientes

ESPECÍFICA DEL SECTOR

Aplicar estrategias de ventas
 Atraer a nuevos clientes
 Garantizar la satisfacción del cliente
 Garantizar una actitud centrada en el cliente
 Hacer demostraciones de las funciones de un producto
 Hacer una demostración de los incentivos de ventas
 Llevar un registro de las ventas
 Realizar un seguimiento posventa
 Registrar los datos personales de los clientes
 Supervisar las actividades de venta

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

Afrontar problemas con actitud crítica
 Crear soluciones para problemas
 Hablar idiomas
 Realizar un análisis de las necesidades de los clientes

ESPECÍFICA DEL SECTOR

Preparar una factura

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Características del producto
 Características del servicio

Comprensión del producto
 Técnicas de promociones de ventas

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

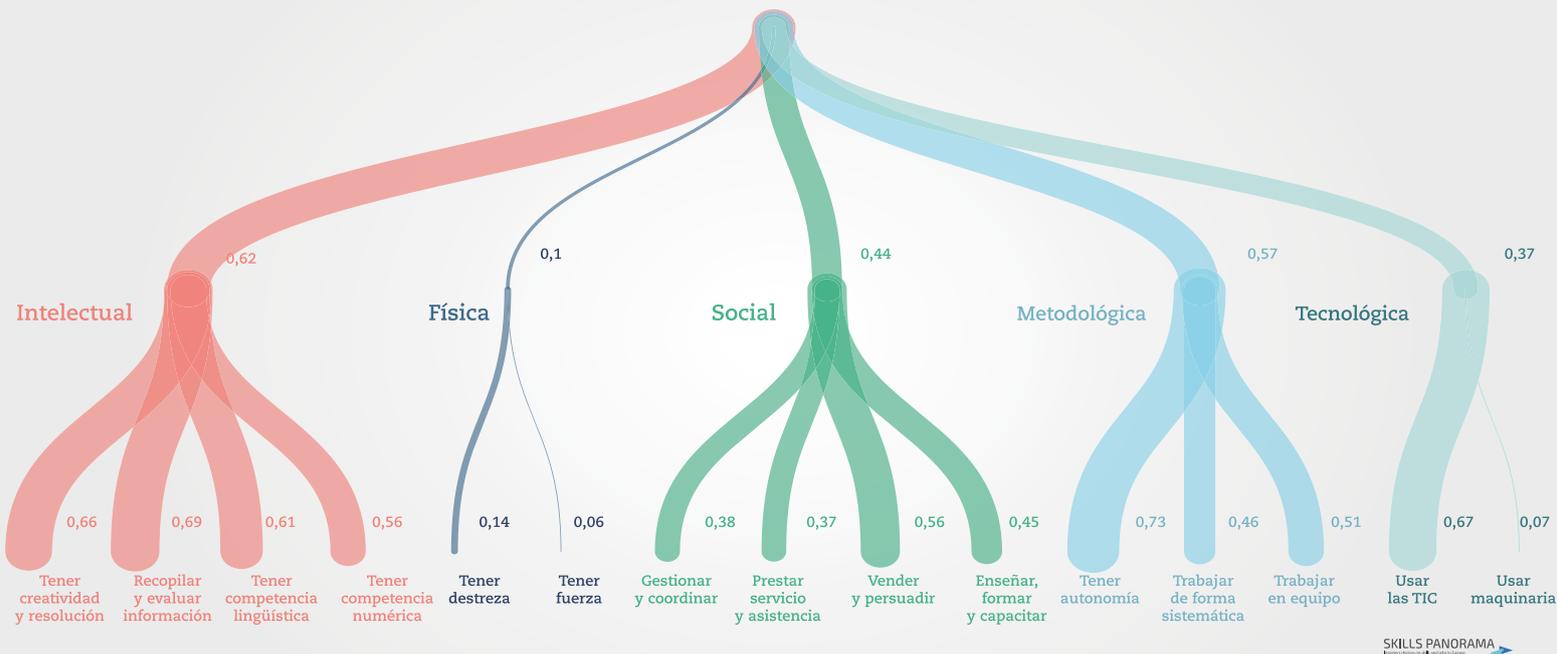
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Actividades de venta Comunicaciones electrónicas Contratación pública electrónica Equipo de oficina Equipos agrícolas Equipos electrónicos y de telecomunicaciones Especificaciones de software de las tecnologías de la información y de las comunicaciones Estrategias de venta Herramientas industriales Normas internacionales relativas a las transacciones comerciales Pagos con tarjeta de crédito | <ul style="list-style-type: none"> Precio del mercado Productos de ferretería, fontanería y calefacción Productos de maquinaria Productos de maquinaria de la industria textil Productos de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil Productos químicos Protección de los consumidores Sistemas de comercio electrónico Sistemas multimedia Tipos de aeronaves Tipos de buques de navegación marítima |
|---|---|

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “**profesionales de oficinas**”.

Destacan las competencias **intelectuales** y **metodológicas**.

Las competencias más importantes son: **tener autonomía, recopilar y evaluar información, usar las TIC, tener creatividad y resolución y tener competencias lingüísticas.**



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE





CUALIFICACIÓN

NIVEL 3
COM314_3 GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad
COMT0411 GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING
Técnico superior en Gestión de ventas y espacios comerciales.



FORMACIÓN UNIVERSITARIA

Licenciatura/Grado en Administración de Empresa, Marketing o similar.



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Conocimientos de:

Marketing, estrategia comercial y planes de venta, gestión de ventas, logística comercial, entorno comercial, documentación propia de venta, etc.

En particular, cada sector requiere formación técnica relacionada con su sector (industrial o tecnológico son los más comunes).



PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

Sí se requiere formación como Técnico superior o Grado en las áreas de Comercio y marketing o bien conocimientos del sector.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Experiencia requerida **superior a dos años** en la mayoría de ofertas. Experiencia previa como **Comercial, Ventas Telefónicas o Atención al Cliente.**

Es valorable haber trabajado en puestos técnicos o de marketing dentro del mismo sector.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal. Alto porcentaje de contratos de duración igual o inferior a tres meses.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada completa.



RETRIBUCIÓN

A partir de 35.000 con al menos 2 años de experiencia, Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 26 (especialistas en organización de la Administración Pública y de las empresas y en la comercialización) en el Estado Español es 40.400 euros, oscilando entre 19.000 (percentil 10) y 67.300 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Este perfil profesional dependerá directamente del Director Comercial o Jefe de Ventas, en función del tamaño de la empresa. En organizaciones muy pequeñas puede depender del Director General o CEO. La vía de promoción de este puesto es la gestión de los clientes más importantes para la empresa, como **Key Account Manager**, o bien, la gestión de equipos de Comerciales en posiciones de Jefe de Ventas, Director Regional o Director Comercial.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



Esta ocupación se encuadra en el sector del Comercio, que tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 2** (Técnicos y profesionales científicos e intelectuales) cuenta con 738.000 trabajadores en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 50% son mujeres. El empleo sigue una **tendencia positiva** desde 2014.

En 2018 **738.100** personas trabajadoras · **50% mujeres**



La **ocupación 2640** (Profesionales de ventas técnicas y médicas, excepto las TIC) representa menos del 0,5% de los trabajadores de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El perfil de la persona contratada es mujer, de nacionalidad española, menor de 30 años y con estudios secundarios.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, todo este conjunto de tendencias sectoriales tiene un gran impacto en las funciones y competencias de los vendedores técnicos. El auge de la compra online hace cada vez más necesaria las **competen-**

cias en venta electrónica, vía redes sociales u otras plataformas digitales. Es fundamental que el trabajador adquiera **competencias de comunicación multicanal.**

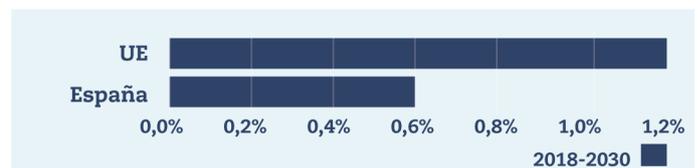
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

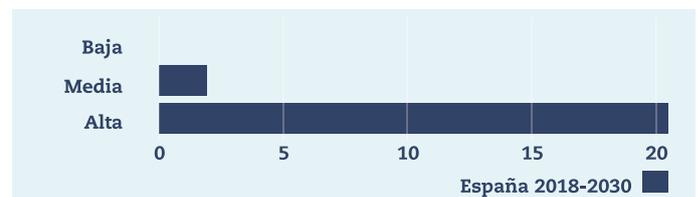
La proyección del grupo ocupacional **“profesionales de empresa y administración”** muestra un incremento del empleo del 0,6%, por debajo del de la Unión Europea (1,2%).

Se prevé la **creación de más de 25.000 empleos.** La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación alto.

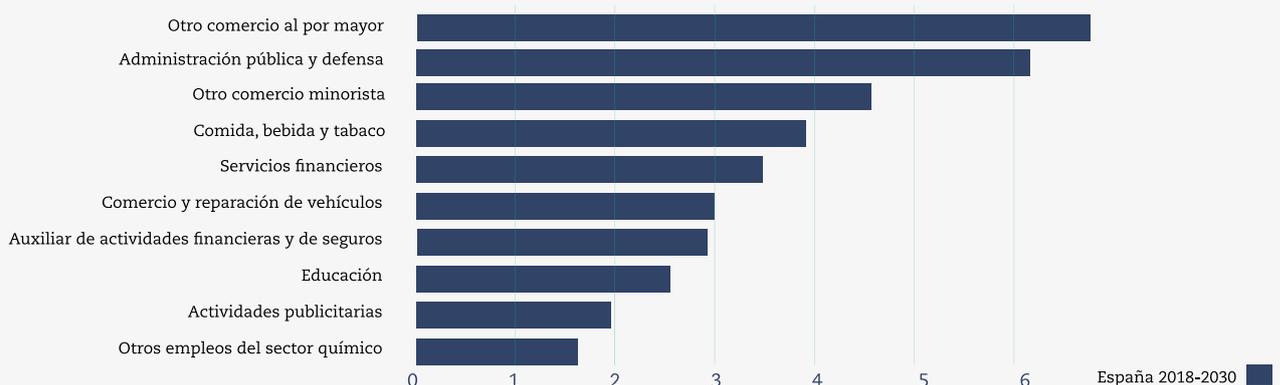
Además, se estima que en este período se **reemplazarán más de 140.000 empleos** por jubilación u otros motivos. Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) son en las ramas del **comercio al por mayor**, entre otros.



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (%)
Ocupación: Profesionales de empresa y administración. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (miles) por nivel de cualificación.
Ocupación: Profesionales de empresa y administración. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) en España. Ocupación: Profesionales de empresa y administración. Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Las competencias demandadas han cambiado considerablemente en los últimos años debido fundamentalmente a la digitalización, que conlleva **cambio tecnológico y comercio electrónico**. Otros factores de cambio son una mayor **diversificación, especialización y sofisticación de la gama de productos a la venta** y la exigencia del consumidor de recibir una **atención cada vez más individualizada**.

La diversificación de los productos a la venta y el nuevo perfil del consumidor, más exigente y sofisticado, requiere un **buen conocimiento de los productos** y un **asesoramiento profesional e individualizado** al cliente, **antes, durante y después de la venta**.

El crecimiento del comercio electrónico va a exigir un **aumento de profesionales que dominen las TIC, redes socia-**

les y técnicas de comercio electrónico para poder atender adecuadamente a un consumidor que espera, además, recibir atención personalizada. Para ello se requiere dominio a nivel usuario de TIC, redes sociales y dispositivos electrónicos portátiles. Serán necesarias **competencias sociales** relacionadas con la comunicación, la persuasión, la empatía y la buena educación para generar confianza, resolver cualquier incidencia y fidelizar a los clientes. Para ello, la **competencia lingüística** (tanto escrita como hablada) es relevante. También la **competencia numérica**, necesaria para agilizar tanto el proceso de venta como los registros de ventas y existencias. Finalmente, se requiere **versatilidad**, para trabajar de forma simultánea en diversos canales (presencial, web, correo electrónico, distintas redes sociales).

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Vendedores técnicos, en general

CÓDIGO SISPE

26401047

SECTOR

Comercio

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y marketing

CNAE

46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas

47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas

OCUPACIONES SISPE AFINES

26401010 - Organizadores de puntos de venta en autoservicios

26401029 - Técnicos en servicios posventa

26401038 - Vendedores técnicos de vehículos automóviles

26401047 - Vendedores técnicos, en general

26401056 - Visitadores médicos

35101019 - Agentes comerciales

35101028 - Delegados comerciales, en general

35101037 - Representantes de comercio, en general

52101012 - Encargados de economato y bodega (hostelería)

52101023 - Encargados de planta y/o sección de comercio **54911011** - Vendedores a domicilio, en general
52101034 - Encargados de tienda **54991013** - Vendedores no clasificados bajo otros epígrafes
54201013 - Vendedores por teléfono

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Jefe/a de ventas
 Coordinador/a de comerciales
 Supervisor/a de telemarketing

CNO-11

2640 - Profesionales de ventas técnicas y médicas (excepto las TIC)

CIUO-08

2433 - Profesionales de ventas técnicas y médicas (excluyendo la TIC)

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Representante técnico de ventas