



Programa de formación de instructores del capital humano

Sesión 2

Procedimiento para DNC y la elaboración del informe

- Durante la sesión el participante integrará los distintos pasos para la detección de necesidades dentro de una organización o nicho de mercado.

Dr. Christian G. Rios

Hay cuatro escenarios de los que puedes partir a elaborar una detección de necesidades

- Organizacionales { En este caso esta implicada una parte importante de la organización . El cambio de equipo por ejemplo, del sistema de computo, la introducción de nuevos procedimientos, la modificación de las políticas o el establecimiento de un programa de servicio al cliente, son ejemplo de este tipo de necesidades.
- Ocupacionales { Son las que refieren a un puesto en particular o a un conjunto de puestos similares entre si: vendedor, mecánico de mantenimiento, supervisor de producción, proyectista.
- Individuales { Estas son la que se presentan de manera especifica en algún colaborador en particular y solo se recomienda entender cuando el talento humano tiene áreas de oportunidad en áreas blandas y no técnicas.
- Nicho { Son aquellas que no están dentro de una organización si no más bien dentro de un sector de mercado y el capacitador busca ofertar al publico de ese mercado.



Criterios para la DNC

1. La necesidad a detectar, siempre estará en la brecha entre lo que la persona sabe hacer y es su función Y entre lo que DEBE de saber, saber hacer y saber ser según su función.
2. Por lo tanto lo primero que se debe de determinar en una detección es el deber ser, este se obtendrá De la descripciones de puesto, procedimientos y tareas de la empresa o nicho.
3. Si la empresa o nicho no cuenta con las descripciones tareas y procedimientos del puesto, la primera Recomendación del consultor debe de ser crearlas. (Esta no es una necesidad de capacitación real)
4. El proceso de levantamiento de un perfil de puesto y sus procedimientos es tardado y costoso, muchas org Como las MIPIMES y PIMES no están en ese estado organizacional y financiero para hacerlo.
5. El capacitador puede hacer uso de descripciones de puesto genéricos y estandarizados para usar como refe siempre y cuando se le dé a conocer a la organización y ésta lo avale.



5. El capacitador puede hacer uso de descripciones de puesto genéricos y estandarizados para usar como referencia siempre y cuando se le dé a conocer a la organización y ésta lo avale.
6. En el caso de no contar con procedimientos formales, se tiene que hacer un levantamiento de las tareas básicas del puesto o función para determinar el estándar básico de las mismas.
7. En el caso de la DNC de Nicho se debe de tomar como referencia los estándares de competencia nacionales e Internacionales ya que estos normalmente están creados por comités sectoriales que presentan las mejores prácticas en la materia y las más normalizadas en el sector.

DNC Ocupacional Vendedor telefónico

SÍ

¿Hay descripción de perfil de puesto?

NO

1. Realice el listado de conocimientos , habilidades y actitudes que marca dicho perfil.
2. Realice investigación y levantamiento de conocimientos , habilidades y actitudes reales de la persona en el puesto. Aplicando cuestionarios, guías de observación, y listas de verificación.
3. Compare y analice las CARENCIAS existentes entre lo real y lo establecido resultado de los cuestionarios, guías de observación y listas de cotejo.
4. Elabore informe de la detección de la DNC separándolas de las recomendaciones Organizacionales.

1. Realice una descripción de tareas básicas a través de la técnica de entrevista al responsable de puesto.
2. Analice junto con el directivo o jefe de áreas si las tareas recopiladas del responsable de puesto son las solicitadas por la organización.
3. Investigue las referencias bibliográficas, perfiles internacionales, **estándares en el puesto** con el fin de obtener una referencia técnica valida por el sector.
4. Obtenga autorización de la organización para tomarlas como referencia para la DNC
5. Realice investigación y levantamiento de conocimientos , habilidades y actitudes reales de la persona en el puesto. Aplicando **cuestionarios, guías de observación, y listas de verificación.**
6. Compare y analice las CARENCIAS existentes entre lo real y lo establecido resultado de los cuestionarios, guías de observación y listas de cotejo.
7. Elabore informe de la detección de la DNC separándolas de las recomendaciones Organizacionales.

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0784	Atención al cliente vía telefónica

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de Atención al cliente vía telefónica.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC presenta las funciones que una persona debe saber con respecto a la función de Atención al cliente vía telefónica, que consta de: Acondicionar el equipo y lugar de trabajo, a partir de habilitar el área de trabajo y de verificar la funcionalidad del sistema y del equipo de cómputo. Asimismo, ejecutar las actividades de contacto telefónico, a partir de realizar el proceso de presentación con el prospecto/ cliente/ socio; realizar una llamada de venta de producto, una llamada de servicio al cliente y una llamada de cobranza, con sus respectivos cierres.

Instrumentos de Evaluación

Cuestionario para DNC

Nombre del puesto	LLENAR				
Nombre del consultor	LLENAR		Lugar de aplicación		
Nombre del jefe directo					
Duración de cuestionario	LLENAR	Horario			Fecha de aplicación

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Indicaciones para el Consultor: Aplique los cuestionarios al personal del area que decaea detectar necesidades de capacitación en base a estandares o descripciones de puesto .

- I. **Indicaciones para el participante:** Resuelva el cuestionario son un “ Lo se” o un “No lo se” en caso de saberlo explíquelo.

1. **¿Conoce usted las Características y componentes de los sistemas de comunicación?** _____ Explícalo _____

2. **¿Conoce usted Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza? Tipos de Clientes.? ¿Características?** _____ Explícalo _____

3. **¿Conoce usted Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza?** _____
¿Conocimiento?

? _____ Explícalo _____

Instrumentos de Evaluación

Guía de observación					
Nombre del puesto	LLENAR				
Nombre del consultor	LLENAR			Lugar de aplicación	
Nombre del jefe directo					
Duración de Guía	LLENAR	Horario		Fecha de aplicación	

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Indicaciones para el Consultor: Aplique las guías de observación al personal del área que desea detectar necesidades de capacitación en base a estándares o descripciones de puesto en una situación simulada durante su desempeño. Este instrumento solo lo manipula el consultor que estará observando la práctica especificando si el usuario lo HIZO o NO LO HIZO .

1. Realiza el proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:

- Saludando de acuerdo al horario
- Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando,
- Preguntado/corroblando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema/
- Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/producto.

LO HIZO

NO LO HIZO

Datos principales en el reporte de DNC

Generales: Se solicitó a ICEMéxico la capacitación y adiestramiento del área de ventas telefónicas de la Empresa Patito S.A de C.V partiendo de la solicitud de su Director General el cual plantea la "Necesidad de aumentar las ventas en el próximo periodo anual según el objetivo y planeación estratégica de la empresa.

Situación organizacional

La empresa no cuenta con perfiles de puesto ni procedimientos elaborados formalmente, los colaboradores del área de ventas telefónicas refieren que fueron capacitados al inicio de sus funciones con un procedimiento básico el cual cada uno lleva de distinta forma.

Descripción de levantamiento de DNC

Se inició aplicando la metodología de DNC de la siguiente forma:

1. Se realizó una descripción de tareas básicas a través de la técnica de entrevista al responsable de puesto, aplicando cinco entrevistas y encontrando similitudes en tres de las tareas, sin embargo hay más de diez tareas sin identificar ni coincidir entre los colaboradores.
2. Se analizó junto con el directivo o jefe de áreas si las tareas recopiladas del responsable de puesto son las solicitadas por la organización. Se identificó que es necesario estandarizar las tareas y procedimientos por lo cual se **recomendó al director iniciar con el levantamiento de perfiles de puesto de la organización**. El directivo refirió que la organización iniciará en otro periodo ese objetivo por lo cual se le recomendó iniciar como referencia con el estándar de competencia EC0784 del CONOCER que refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes básicas necesarias para desempeñar funciones como vendedor telefónico.

3. Se inicio con la aplicación de cinco cuestionarios diagnósticos a los colaboradores de el área de venta telefónica

En referencia a los conocimientos que presenta el EC0784 dando como **CARENCIA** los siguientes conocimientos :

1. Características y componentes de los sistemas de comunicación
2. Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza. • Tipos de Clientes. • Características
3. Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza. Conocimiento
4. Proyección de la voz. • Características
5. Técnicas de venta, cobranza y servicio a clientes vía telefónica.

Se aplicaron 5 Guías de observación simulando una llamada de venta telefónica en el área de trabajo resultando CARENTES en las siguientes habilidades psicomotoras:

Realiza el proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:

- Saludando de acuerdo al horario
- Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando,
- Preguntado/corroborando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema/
- Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/producto.

Realiza la llamada de venta de producto:

- A partir del proceso de presentación con el prospecto/cliente.
- Interactuando/sondeando para conocer el tipo de cliente y sus posibles necesidades/ interés/conocimiento respecto a la marca/producto,
- Generando en el cliente la necesidad/expectativa del producto mediante estrategias y herramientas de persuasión a partir del perfil del cliente sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas,
- Explicando las características/beneficios del producto/servicio de acuerdo a lo establecido por la empresa/marca/campaña y de acuerdo al perfil del cliente, de manera clara sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas,
- Debatiendo las objeciones del prospecto/cliente respecto al producto/servicio para el logro de una venta positiva, de manera clara sin utilizar frases en modo negativo, evitando el uso de muletillas, extranjerismos, balbuceos, risas, y
- Direccionando la conversación hacia el cierre de venta una vez que se identifica la oportunidad de concretar la venta. 3. Concluye la llamada de venta: • Una vez identificada la decisión de consumo/compra del cliente respecto al producto o servicio,
- Acordando el procedimiento/pasos a seguir, avisos de privacidad/términos y condiciones de pago/entrega/vigencias del producto o servicio, conforme a los estándares de calidad solicitados por la empresa/marca/producto,
- Cotejando los datos del cliente con el registro de la fuente de información mediante cuestionamientos/afirmaciones y cotejándolos,
- Despidiéndose de acuerdo al protocolo del lugar de trabajo/marca/empresa, • Reiterando el nombre/slogan de la empresa/marca/producto, y • Registrando en el sistema/base de datos el resultado de la llamada y sus pormenores, de tal manera que exista congruencia entre la información registrada y lo dicho en el transcurso de

Se aplicaron 5 Guías de observación simulando una llamada de venta telefónica en el área de trabajo resultando CARENTES en las siguientes ACTITUDES/HABITOS/VALORES

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- 1. Iniciativa:** La manera en que propone en todo momento alternativas de solución o de mejora en el servicio o producto, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el lugar de trabajo/ la marca o producto, o bien, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- 2. Respeto:** La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.
- 3. Responsabilidad:** La manera en que en todo momento protege y resguarda la información proporcionada por el cliente, sin hacer mal uso de ésta.
- 4. Tolerancia:** La manera en que muestra disposición y una actitud positiva para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, evitando en todo momento colgar una llamada, salvo que el cliente así lo determine.

Conclusión de reporte

Se determina que el personal del área de venta telefónica no cuenta con un procedimiento establecido por lo cual con el fin de mejorar el rendimiento de ellos y aumentar las ventas, se establece tomar como referente el EC0785 para implementar los protocolos practicas y desempeños mencionados. Por lo cual ahora se pasará al diseño del programa de capacitación, los instrumentos y manuales del curso.



MATERIAL POR ENVIAR:

1. Link para consultar RENECE
2. Link para consultar descripción de perfiles de puesto internacional
3. “Descripción y Análisis de puestos de trabajo en la Fundación St. M^a la Real: una detección de las necesidades formativas de su plantilla.” universidad de Valladolid.
4. Presentación POWER POINT DE SESIÓN

¿QUÉ TIENES QUE HACER?

- 1-Compartir esta publicación de manera pública
- 2- Etiquetar y recomendar en un comentario a dos colegas que les pueda servir esta información.
3. Dejar en los comentarios una breve conclusión de lo aprendido.