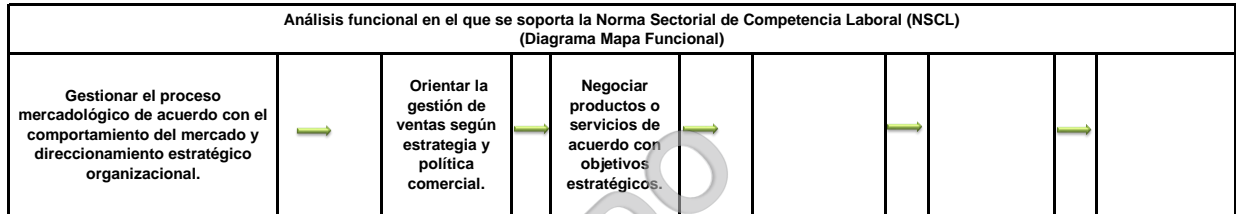




SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Título de la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)	Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos.	Código NSCL:	260101021
		Versión NSCL (Número de veces que se ha ajustado la norma):	4
ESTADO PRODUCTO			
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/aa)	17/12/2014	No. Acta de Aprobación CDNS	1510

Mesa Sectorial (Seleccionar en lista)	MERCADEO	Código Mesa	60101
Regional (Seleccionar en lista)	DISTRITO_CAPITAL	Centro de Formación (Seleccionar en lista)	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información



Términos Técnicos Utilizados	
Términos	Definición

Actividades Clave Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son:		Consecutivo	Criterios de desempeño específicos Los resultados esenciales de la actividad son:
1	Desarrollar la negociación.	1.1	La verificación de la política organizacional está acorde con objetivos y requerimientos de la negociación.
		1.2	La definición de términos de negociación está acorde con el perfil de la contraparte y políticas de la organización.
		1.3	La caracterización de la contraparte corresponde con objetivos estratégicos y contexto de negociación.
		1.4	La definición de objetivos de negociación está acorde con el planteamiento y direccionamiento estratégico de la organización.
		1.5	La formulación de argumentos corresponde con objetivos y técnica de negociación.
		1.6	El manejo de objeciones está acorde con las argumentaciones de la contraparte y contexto de negociación.
		1.7	La técnica de negociación está acorde con el perfil de la contraparte y estrategia organizacional.
2	Tramitar acuerdos o contratos comerciales.	2.1	La comprobación de requisitos del contrato cumple el procedimiento y normativa legal.
		2.2	Las orientaciones suministradas al cliente están acorde con el ciclo de servicio y resultados de negociación.
		2.3	La verificación con el cliente de las cláusulas del contrato cumple con guiones del servicio y/o de venta.
		2.4	La validación de la documentación soporte del contrato cumple el procedimiento y la política organizacional.

Criterios de desempeño generales		Consecutivo	Aplica	No aplica	Descripción Los resultados esenciales que aplican a toda la función son:
A	Gestión de contingencias	A.1.		x	
		A.2.		x	
B	Seguridad y salud en el trabajo	B.1.		x	
		B.2.		x	
C	Gestión ambiental	C.1.		x	
		C.2.		x	
D	Gestión de la información	D.1.	x		El registro de información cumple con principios éticos y de confidencialidad.
		D.2.		x	
E	Oportunidad	E.1.		x	
		E.2.		x	



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Conocimientos esenciales: Los conocimientos aplicados en el desarrollo de la función son: (Asociar)		
Estrategia de ventas: concepto, objetivos y estructura. (1.4., 1.7., 2.2.)		
Ciclo de servicio: concepto, momentos de verdad, estructura, importancia y aplicabilidad. (2.2.)		
Comunicación: técnicas, tipos y habilidades. (1.5., 1.6., 2.2., 2.3)		
Entorno o contexto organizacional: concepto, macro y micro ambiente organizacional. (1.6.)		
Normatividad legal: concepto, tipologías de contratos y estructura, marco jurídico para la suscripción de contratos de naturaleza comercial y aplicabilidad. (2.1., 2.3, 2.4)		
Objeción: concepto, tipos y aplicabilidad en las negociaciones. (1.5.,1.7.)		
Negociación: concepto, objetivos, técnicas, criterios, políticas, tipos y habilidades. (1.1., 1.2., 1.3., 1.4, 1.5., 1.7., 2.1.)		
Perfil del cliente: concepto, variables de caracterización y segmentación, estructura. (1.2., 1.4., 1.5.,1.6., 1.7.)		
Plan de mercadeo: concepto y estructura. (1.4., 1.4., 2.3.)		
Política de ventas: concepto y aplicabilidad. (1.1.,1.2., 2.4.)		
Análisis de datos: concepto, procesamiento y recolección. (1.3., D.1.)		
Procedimiento de ventas: concepto, etapas, aplicabilidad. (2.1., 2.4.)		
Proceso de ventas: concepto, etapas, aplicabilidad. (2.1., 2.4.)		
Guiones de servicio: concepto, aplicabilidad, estructura, importancia (2.3.)		
Tecnologías de la información y comunicación: tipos y aplicabilidad a la gestión con clientes. (2.1., 2.3., 2.4., D.1.)		
Ética: concepto, principios y valores, importancia y aplicabilidad. (1.5., 1.6., 2.1., 2.2., 2.3., 2.4., D.1.)		
Evidencias El desarrollo competente de la función se demuestra a través de:		
Evidencias de desempeño	Directo:	Desarrollo de negociación.
	De producto:	Negociación documentada.
Evidencias de conocimiento	Conocimientos asociados con las técnicas de negociación y la suscripción y legalización de contratos comerciales o de servicio.	

En la construcción de la Norma participaron:		
Experto	Empresa/Organización	Ciudad
Yolanda Quintero	YOQUIRE LTDA.	Bogotá
Diego Sandoval	PASH SAS - FACOL	Bogotá
Giovanny Giraldo	SOLUCIONES MDS - PROELECTRICOS	Bogotá
William Hincapié	SOLUCIONES MDS - PROELECTRICOS	Bogotá
Giovanna Reina	NESTLE DE COLOMBIA	Bogotá
Yamileth Bermúdez	FEDCO S.A.	Bogotá
Andrés Casas	FEDCO S.A.	Bogotá
Jennifer Rodríguez	FEDCO S.A.	Bogotá

En la verificación técnica participaron representantes de:	
Empresa/Organización	Ciudad
MUNDO EXPORT SAS	MEDELLIN
MARKETING WORLD CREATIVE SAS	MEDELLIN
ALMACÉN ALETRON	MEDELLIN
COMERCIALIZADORA DACOM	MEDELLIN
GANÁ	MEDELLÍN
CESDE	MEDELLÍN
LIDERAZGO Y NEGOCIOS (DAVID WELLS)	MEDELLÍN
ACAPULCO COMUNICACIONES SAS (CLARO)	MEDELLÍN
PLENITUD PROTECCION S.A.	MEDELLÍN
CASTRO PANESSO	BARRANQUILLA
FUNDACIÓN ARQUIDIOCESANA DE EDUCACIÓN	BARRANQUILLA
TORRES BURGOS ASOCIADOS SAS (IMPOMARINA)	BARRANQUILLA
COMBARRANQUILLA	BARRANQUILLA
TRANSPORTES INTERTANQUES	BARRANQUILLA
MAXIMUEBLES	BUCARAMANGA
ARVATO COLOMBIA SAS	BUCARAMANGA
COPETRA LTDA.	BUCARAMANGA
SYSKOM S.A.	BUCARAMANGA
C.D.A. REVITEC S.A.	BUCARAMANGA

La orientación metodológica estuvo a cargo de:	Sandra Patricia Ospina Suárez	Centro de Formación:	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
--	-------------------------------	----------------------	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

La norma fue avalada en el Consejo Ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por Representantes de:			
Nombre de la Organización	Nombre del Miembro del Consejo Ejecutivo	Rol en el Consejo Ejecutivo	Ciudad
GAP CONSULTORES	GERMAN ARIAS PRIETO	PRESIDENTE	BOGOTÁ
PUNTOGOVBRANDING SAS	CLAUDIA CERVANTES P.	VICEPRESIDENTE	BOGOTÁ
CONFECCIONES UNIDAS LTDA.	JORGE ERNESTO ESCOBAR	DELEGATARIO	BOGOTÁ
ASFE	PATRICIA RODRIGUEZ	DELEGATARIO	BOGOTÁ
INDEPENDIENTE	CARMENZA CASAS CÁRDENAS	DELEGATARIO	BOGOTÁ
CONSULTOR INDEPENDIENTE	MARIA CAYETANA PEDRAZA	DELEGATARIO	BOGOTÁ
SENA	JAIME GARCIA DI-MOTOLI	SECRETARIO TÉCNICO	BOGOTÁ

Esta norma toma como referente la norma: _____ elaborado por (Organismo o entidad): _____
del año: _____ y se puede consultar en: _____

Control de Cambios	
Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado
Cambio en el nombre de la NTSC	Se modificó el nombre de acuerdo con recomendación del comité técnico de actualización.
Cambio de la denominación de la actividad clave	Se modificaron los elementos de competencia para convertirlos en actividades clave según la nueva guía metodológica.
Cambio en criterios de desempeño específicos	Se modificaron de acuerdo con las actividades clave definidas.
Cambio en las evidencias de la NTSC	Se modificaron de acuerdo con la nueva guía metodológica.
Cambio en conocimientos	Se modificaron de acuerdo con los nuevos criterios de desempeño y la nueva guía metodológica.