

RESOLUCIÓN CSDEyVE N°

Viedma,

VISTO, el Expediente N° 1801/2023 del registro de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO (UNRN), la Resolución CSPyGE N° 033/2023, y

CONSIDERANDO

Que la Resolución CSPyGE N° 033/2023 crea el Instituto de Educación Profesional de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO (InEP) en el ámbito de la Secretaría de Docencia y Vida Estudiantil de la UNRN.

Que la formación profesional se organiza en: i) Capacitación Laboral; ii) Formación Profesional inicial, organizada a su vez en tres niveles de certificación (Nivel I, II y III); y iii) formación profesional continua.

Que el Instituto de Educación Profesional de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO (InEP) tiene como objetivo, incorporar, en el ámbito de la Universidad, la dimensión de la formación en oficios y competencias para el mundo del trabajo.

Que las ofertas formativas certificables que se implementen a través del InEP deben enmarcarse en las Resoluciones CFE N° 13/2007 y N° 115/2010, así como toda otra que en el futuro aplique a la formación profesional en sus distintos niveles y modalidades.

Que la Resolución CFE N° 13/2007 clasifica y ordena los tipos de títulos y certificados de la Educación Profesional, así como los referenciales de ingreso correspondientes a cada nivel de certificación.

Que la formación profesional admite formas de ingreso y de desarrollo diferenciadas de los requisitos académicos propios de los niveles y ciclos de la educación formal y permite estrategias de articulación con el sistema educativo jurisdiccional con el objetivo de propiciar la finalización de la educación primaria y/o secundaria.

Que son competencias del Consejo Superior de Docencia, Extensión y Vida Estudiantil: "Proponer instrumentos y medidas de política institucional de

articulación con el nivel de enseñanza media provincial y el sistema universitario nacional" (Artículo 25°, inc. iii) y "Entender en los instrumentos y medidas de política institucional de articulación con el medio cultural y social, y de extensión universitaria" (Artículo 25°, inc. iv)

Que se propone como oferta inicial de formación profesional del Instituto de Educación Profesional, los TRES (3) niveles de certificación para el sector Administración - Comercialización, a saber; Nivel I, Agente de Ventas y Atención al Cliente; Nivel II, Vendedor/a Profesional y Nivel III, Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente.

Que en la sesión realizada el día 22 de agosto de 2024, por el Consejo Superior de Docencia, Extensión y Vida Estudiantil, en los términos del Artículo 13° del Estatuto Universitario, se ha tratado el tema en el Punto 11 del Orden del Día, habiéndose aprobado por unanimidad por parte de las/os integrantes del Consejo Superior presentes.

Que la presente se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el Artículo 25°, inciso iii y iv del Estatuto de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO.

Por ello,

**EL CONSEJO SUPERIOR DE DOCENCIA, EXTENSIÓN Y VIDA ESTUDIANTIL
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar las trayectorias de formación profesional correspondientes al Sector Administración - Comercialización y los TRES (3) niveles de certificación que la componen: Nivel I, Agente de Ventas y Atención al Cliente; Nivel II, Vendedor/a Profesional y Nivel III, Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente, a dictarse como oferta formativa inicial del Instituto de Educación Profesional.

ARTÍCULO 2º.- Aprobar los fundamentos, carga horaria, contenidos y diferencial de ingreso de la certificación de formación profesional, Nivel I, Agente de Ventas y Atención al Cliente, que se detalla en el Anexo I que forma parte íntegra de la presente.

ARTÍCULO 3º.- Aprobar los fundamentos, carga horaria, contenidos y diferencial de ingreso de la certificación de formación profesional, Nivel II, Vendedor/a Profesional, que se detalla en el Anexo II que forma parte íntegra de la presente

ARTÍCULO 4º.- Aprobar los fundamentos, carga horaria, contenidos y diferencial de ingreso de la certificación de formación profesional, Nivel III, Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente, que se detalla en el Anexo III que forma parte íntegra de la presente

ARTÍCULO 5º.- Registrar, comunicar y archivar.

RESOLUCIÓN CSDEyVE N°

ANEXO I - RESOLUCIÓN CSDEyVE N°

UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO	
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL	
Propuesta de Formación Profesional:	Agente de Ventas y Atención al Cliente

PLAN DE ESTUDIOS DE AGENTE DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Denominación de Propuesta de Formación Profesional	AGENTE DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Certificación	AGENTE DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Sector de actividad socio productiva	Administración y Comercialización
Denominación del perfil profesional	AGENTE DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Familia profesional	Administración y Comercialización.
Denominación del certificado de referencia	AGENTE DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Ámbito de la trayectoria formativa	FORMACIÓN PROFESIONAL

Tipo de certificación	CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL
Nivel de la Certificación	I (uno)
Marco de Referencia INET	No tiene MDR - aprobado por CFE
Alcance del perfil profesional	<p>El/la Agente de Ventas y Atención al Cliente desempeña un papel esencial aplicando las técnicas básicas de ventas, facilitando la promoción de productos y servicios y brindando una atención de calidad a los clientes. Su función incluye la realización de tareas comerciales básicas y el mantenimiento de un entorno de ventas atractivo y organizado, actuando como un primer punto de contacto entre la empresa y los clientes.</p>
Área ocupacional	<p>El/la Agente de Ventas y Atención al Cliente, los/as Vendedores/as Profesionales y/o Consultores/as de Ventas y Atención al Cliente, usualmente se insertan en relación de dependencia en empresas y organizaciones que operan dentro de la totalidad de los sectores económicos; también pueden desarrollarse como impulsores de las ventas de su propio emprendimiento productivo.</p> <p>Las capacidades profesionales son de carácter transversal, por ello podrán desempeñarse en distintos ámbitos laborales desarrollando las funciones comerciales que le son inherentes.</p> <p>El/la Agente de Ventas y Atención al Cliente, los/as Vendedores/as Profesionales y/o Consultores/as de Ventas y Atención al Cliente desempeñan roles esenciales en la cadena de comercialización dentro de cualquier sector económico. Su capacidad para</p>

	<p>adaptarse a diferentes entornos laborales y su habilidad para desarrollar estrategias eficaces les permiten contribuir significativamente al éxito comercial de sus respectivas organizaciones.</p>
<p>Actividades de ejercicio profesional para el que está capacitado/a</p>	<p>El/la Agente de Ventas y Atención al Cliente está capacitado/a, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para:</p> <ul style="list-style-type: none">● Actuar como agente de ventas a partir de la comprensión de los aspectos básicos del mundo comercial y aspectos de los fundamentos económicos que afectan las operaciones comerciales y al proceso de venta.● Actuar como agente de ventas a partir de la comprensión de la actividad comercial en términos de oferta, demanda, costos, ingresos y beneficios.● Promover activamente los productos y servicios de la empresa a clientes potenciales y actuales.● Realizar demostraciones de productos, resaltando sus características y beneficios.● Identificar clientes potenciales a partir de conceptos básicos de la Psicología de la venta y comunicación eficiente.● Asistir y orientar a los/as clientes de manera cordial y profesional, identificando sus necesidades y ofreciendo información precisa sobre los productos y servicios.● Participar en eventos promocionales, ferias y campañas de marketing, representando a la empresa y atrayendo a posibles clientes.● Mantener el área de trabajo limpia y organizada,

	<p>siguiendo los procedimientos de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Asegurar que los productos estén correctamente exhibidos y en buen estado, junto con el material promocional si lo hubiera. ● Recopilar datos básicos de los clientes interesados, de acuerdo a criterios comerciales preestablecidos, para su posterior seguimiento por parte del equipo de ventas. ● Realizar llamadas y seguimiento a clientes potenciales para confirmar su interés y programar visitas al punto de venta. ● Recoger opiniones y comentarios de los clientes sobre productos y servicios, y transmitir esta información al equipo de ventas. ● Atender consultas y quejas primarias de los clientes, proporcionando soluciones rápidas y eficientes.
--	---

<p>Referencial de ingreso</p>	<p>Dominio de capacidades para la lecto-escritura, expresión oral y cálculo matemático básico. Estos saberes pueden haber sido adquiridos dentro del Sistema Educativo o fuera de él. En el caso de no contar con certificado educativo alguno el InEP realizará la vinculación del/de la aspirante con el sistema educativo de la provincia de Río Negro en el marco del convenio de cooperación.</p>
<p>Carga horaria</p>	<p>116 horas</p>

Fundamentación Curricular

La estructura curricular propuesta para la formación en Ventas y Atención al Cliente se fundamenta en la necesidad de proporcionar una base sólida de conocimientos y habilidades esenciales que permitan a los participantes desarrollar competencias clave para desempeñarse eficazmente en el campo laboral. Esta trayectoria se inicia con el cursado obligatorio de cuatro módulos comunes a los tres niveles de certificación, los cuales son:

- **Fundamentos de Ventas y Atención al Cliente:** Este módulo proporciona los conocimientos básicos sobre técnicas de venta y atención al cliente, esenciales para cualquier profesional en el área.
- **Técnicas Básicas de Negociación y Gestión del Tiempo:** Aquí, los participantes aprenderán a negociar eficazmente y a gestionar su tiempo, habilidades cruciales para maximizar la eficiencia y efectividad en sus roles.
- **Introducción a la Venta Digital y Marketing:** Dado el auge del comercio electrónico y la digitalización de los procesos de venta, este módulo introduce a los estudiantes a las herramientas y estrategias de marketing digital.
- **Práctica Profesionalizante I:** Este módulo permite aplicar los conceptos teóricos en un entorno práctico, facilitando la adquisición de experiencia real.

Estrategia de Profesionalización

La práctica profesionalizante en este nivel está diseñada para brindar a los participantes la oportunidad de aplicar los conceptos y habilidades básicas adquiridas durante el curso en un entorno simulado o real de ventas. Esta estrategia incluye una variedad de actividades prácticas, tales como:

- **Juegos de Roles de Ventas:** Los participantes actúan como vendedores y clientes, practicando habilidades de comunicación, negociación y resolución de problemas en un entorno controlado que simula situaciones reales.
- **Actividades de Atención al Cliente:** Se realizan actividades específicas para desarrollar habilidades de servicio al cliente y manejo de situaciones difíciles, preparándolos para interactuar eficazmente con los clientes.
- **Observación y Acompañamiento:** Los participantes acompañan a vendedores experimentados en el campo para observar y entender mejor el proceso de ventas en la práctica, adquiriendo valiosos conocimientos a través de la experiencia directa.

Esta estructura curricular está diseñada para asegurar que los participantes no solo

adquieran conocimientos teóricos, sino que también desarrollen habilidades prácticas que les permitan desempeñarse con competencia en el ámbito de las ventas y la atención al cliente.

MAPA CURRICULAR CERTIFICACIÓN

Módulo	Tipo de módulo	Carga horaria
Fundamentos de Ventas y Atención al Cliente	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	28
Técnicas Básicas de Negociación y Gestión del Tiempo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	24
Introducción a la Venta Digital y Marketing	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	22
Práctica Profesionalizante I	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	42
Total carga horaria NIVEL I		116

CONTENIDOS MÍNIMOS POR MÓDULOS

Módulo	Fundamentos de Ventas y Atención al Cliente
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Desarrollar una comprensión integral del ámbito comercial y los conceptos básicos de economía aplicados a las ventas y la atención al cliente. Identificar los rasgos esenciales de la técnica de ventas.
Contenidos Mínimos	Introducción al mundo comercial y conceptos básicos de economía. Los pasos del proceso de ventas: desde la prospección hasta el cierre. Psicología de la venta y comunicación eficiente. Desarrollo del perfil comercial y atención al cliente de calidad. Viedma como destino turístico: el rol del Vendedor como Embajador Local.

Módulo	Técnicas Básicas de Negociación y Gestión del Tiempo
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Desarrollar habilidades fundamentales en negociación y administración del tiempo, aplicadas al contexto de ventas, para mejorar la planificación comercial, el manejo de objeciones y la fidelización del cliente a través de estrategias efectivas de atención postventa.

Contenidos Mínimos	<p>Principios de negociación y manejo de objeciones.</p> <p>Administración eficaz del tiempo aplicado a ventas.</p> <p>Planificación de ventas y establecimiento de objetivos comerciales.</p> <p>Fidelización del cliente y estrategias de atención postventa.</p>
---------------------------	---

Módulo	Introducción a la Venta Digital y Marketing
Tipo de módulo	<p>Módulo Específico NI</p> <p>Módulo Común NII y NIII</p>
Objetivos	<p>Adquirir conocimientos fundamentales sobre comercio electrónico y marketing digital, así como desarrollar habilidades en el uso de herramientas básicas para aplicar estrategias de ventas efectivas en el entorno digital.</p>
Contenidos Mínimos	<p>Conceptos básicos de comercio electrónico.</p> <p>Fundamentos del marketing digital y su aplicación en ventas.</p> <p>Herramientas básicas para la digitalización del vendedor.</p> <p>Fotografía de Productos.</p> <p>Medios de Pago Digitales.</p>

Módulo	Práctica Profesionalizante I
Tipo de módulo	<p>Módulo Específico NI</p> <p>Módulo Común NII y NIII</p>
Objetivos	<p>La práctica profesionalizante en este nivel se centrará en brindar a los participantes la oportunidad de aplicar los conceptos y habilidades básicas adquiridas durante el curso en un entorno simulado o real de ventas</p>
Contenidos Mínimos	<p>La práctica incluirá actividades como: i) Participación en juegos de roles de ventas donde los participantes actúan como vendedores y clientes para practicar habilidades de comunicación, negociación y resolución de problemas; ii) Realización de actividades de</p>

	<p>atención al cliente para desarrollar habilidades de servicio al cliente y manejo de situaciones difíciles; iii) Observación y acompañamiento de vendedores experimentados en el campo para entender mejor el proceso de ventas en la práctica. vi) Diseño y Armado de Vidrieras.</p>
--	---

ANEXO II – RESOLUCIÓN CSDEyVE N°

UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO	
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL	
Propuesta de Formación Profesional:	Vendedor/a Profesional

PLAN DE ESTUDIOS DE VENDEDOR/A PROFESIONAL

Denominación de Propuesta de Formación Profesional	VENDEDOR/A PROFESIONAL
Certificación	VENDEDOR/A PROFESIONAL
Sector de actividad socio productiva	Administración y Comercialización.
Denominación del perfil profesional	VENDEDOR/A PROFESIONAL
Familia profesional	Administración y Comercialización.
Denominación del certificado de referencia	VENDEDOR/A PROFESIONAL
Ámbito de la trayectoria formativa	FORMACIÓN PROFESIONAL
Tipo de certificación	CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL
Nivel de la Certificación	II (dos)
Marco de Referencia INET	No tiene MDR aprobado por CFE
Alcance del perfil profesional	El/la Vendedor/a Profesional está capacitado/a para vender productos y servicios, aplicando técnicas y estrategias complejas de venta y negociación de acuerdo a los requerimientos del/de la

	<p>cliente/a, teniendo en cuenta los procedimientos. Está en condiciones de recepcionar y atender al/la cliente, contemplando sus necesidades de compra, ejecutando reglas de cortesía y gestionando el tiempo de atención de acuerdo a los procedimientos pautados por la empresa; ejecutar la venta considerando los requerimientos del cliente y de acuerdo a los procedimientos de la empresa; mantener agendas, operar bases de datos; optimizar el proceso de venta a través de los medios de comunicación disponibles en la actualidad, y emplear eficazmente las herramientas tecnológicas disponibles para la venta. El/la Vendedor/a Profesional podrá desempeñarse seleccionando con solvencia los procedimientos apropiados para la resolución de actividades propias de su tarea. Sabe determinar en qué situaciones debe recurrir al nivel superior, de existir y posee responsabilidad sobre su propio aprendizaje y trabajo. Este profesional tendrá capacidad para actuar en el marco de un equipo de trabajo en el proceso de ventas, y estará en condiciones de insertarse en una estructura organizacional.</p>
<p>Área ocupacional</p>	<p>El/La Agente de Ventas y Atención al Cliente, los/as Vendedores/as Profesionales y/o Consultores/as de Ventas y Atención al Cliente, usualmente se insertan en relación de dependencia en empresas y organizaciones que operan dentro de la totalidad de los sectores económicos; también pueden desarrollarse como impulsores de las ventas de su propio emprendimiento productivo. Las capacidades profesionales son de carácter transversal, por ello podrán desempeñarse en distintos ámbitos laborales desarrollando las funciones que le son inherentes. El/La Agente de Ventas y Atención al Cliente, los/as Vendedores/as Profesionales y/o Consultores/as de Ventas y Atención al Cliente desempeñan roles esenciales en la cadena de comercialización dentro de cualquier sector económico. Su capacidad para adaptarse a diferentes entornos laborales y su habilidad para desarrollar estrategias eficaces les permiten contribuir significativamente al éxito comercial de sus respectivas organizaciones.</p>
<p>Actividades de ejercicio profesional para el que está capacitado/a</p>	<p>El/la Vendedor/a Profesional está capacitado/a, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vender productos y servicios, en tiempo y forma, de acuerdo a los requerimientos del/de la cliente, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa. • Organizar el área de trabajo de acuerdo a los procedimientos de la empresa. • Seleccionar procedimientos aplicables a la organización de los espacios de trabajo, su ubicación en los mismos, garantizar la circulación de los clientes, la selección de elementos de trabajo y la relación con sus pares. • Operar consultas sobre la base de datos de la empresa, crear, gestionar y modificar dicha base de datos relacionada al perfil cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y reconocer los productos y servicios a ser comercializados en el proceso de venta. • Realizar un análisis comercial de las funcionalidades y características de los productos y servicios teniendo en cuenta el tipo de organización que se trate. • Atender al/la cliente identificando su perfil y requerimientos para orientar la venta, considerando el tiempo de atención y teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa. • Aplicar tácticas y estrategias relacionadas con la recepción del cliente, interpretar sus necesidades, desarrollar un perfil de cliente, establecer una comunicación fluida y distribuir el tiempo de atención durante la venta siguiendo los procedimientos comerciales estipulados y ejecutando reglas de cortesía y cordialidad. • Acordar las condiciones de pago y entrega del producto según las necesidades del/la cliente y las condiciones de comercialización de la empresa. • Aplicar estrategias vinculadas al cierre de la venta y la comunicación sobre las condiciones de post venta. • Acordar la entrega del producto de acuerdo a la disponibilidad en stock y la logística conforme los procedimientos de la empresa. • Seleccionar el modelo de negocio más conveniente para la venta digital y operar las herramientas que de allí se deriven. • Resolver o iniciar procedimientos de resolución de problemas o quejas significativas por sí mismo, derivando los de mayor complejidad a otro nivel jerárquico.
--	---

<p>Referencial de ingreso</p>	<p>El/La aspirante deberá haber completado el nivel de la Educación Primaria, acreditándolo a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206). El/la estudiante puede solicitar intervención del InEP para que este gestione la vinculación del/de la aspirante con el sistema educativo de la provincia de Río Negro en el marco del convenio de cooperación a los fines de prosecución/finalización de estudios secundarios</p>
<p>Carga horaria</p>	<p>234 horas</p>

<p>Fundamentación Curricular</p> <p>La estructura curricular propuesta para la formación de Vendedor/a incluye y continúa la formación adquirida en el Nivel I y se fundamenta en la necesidad de profundizar y ampliar los conocimientos y habilidades en el campo profesional.</p> <p>La trayectoria en este nivel incluye el cursado obligatorio de tres módulos propios del nivel II, además de un módulo de práctica profesionalizante, a saber: Neuroventas y Perfiles de Clientes; Gestión del Cambio y Adaptabilidad; y Práctica Profesionalizante II. Los módulos que componen el plan de estudios pretenden una formación avanzada que permita a los/as participantes desarrollar competencias específicas y especializadas, esenciales para desempeñarse eficazmente en un entorno comercial cada vez más complejo y dinámico, así como desarrollar las habilidades propias del alcance profesional.</p> <p>Estrategia de Profesionalización: La práctica profesionalizante en este nivel está diseñada para proporcionar a los participantes una experiencia práctica avanzada, aplicando los</p>
--

conocimientos y habilidades adquiridos en entornos reales o simulados de ventas. Las actividades de este módulo incluyen:

Proyectos de Ventas: Los participantes se involucrarán en el diseño de propuestas de mejora a proyectos de ventas donde aplicarán técnicas de neuroventas, PNL y gestión del cambio para cerrar acuerdos comerciales.

Colaboración en Planes de Ventas: Trabajarán en la elaboración y ejecución de planes de ventas y estrategias de fidelización del cliente, adquiriendo experiencia en planificación y monitoreo de la ejecución.

Trabajo en Equipo: En situaciones simuladas o reales, los participantes resolverán problemas complejos y tomarán decisiones comerciales informadas, fortaleciendo sus habilidades de trabajo en equipo, negociación y liderazgo.

MAPA CURRICULAR CERTIFICACIÓN

Módulo	Tipo de módulo	Carga horaria
Fundamentos de Ventas y Atención al Cliente	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	28
Técnicas Básicas de Negociación y Gestión del Tiempo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	24
Introducción a la Venta Digital y Marketing	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	22
Práctica Profesionalizante I	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	42
Neuroventas y Perfiles de Clientes	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	24
Programación Neurolingüística y Lenguaje Corporal en Ventas	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	30
Gestión del Cambio y Adaptabilidad	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	16
Práctica Profesionalizante II	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	48
Total carga horaria NIVEL II		234

CONTENIDOS MÍNIMOS POR MÓDULOS

Módulo	Fundamentos de Ventas y Atención al Cliente
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Desarrollar una comprensión integral del mundo comercial y los conceptos básicos de economía aplicados a las ventas y la atención al cliente. Identificar los rasgos esenciales de la técnica de ventas.
Contenidos Mínimos	Introducción al mundo comercial y conceptos básicos de economía. Los pasos del proceso de ventas: desde la prospección hasta el cierre. Psicología de la venta y comunicación eficiente. Desarrollo del perfil comercial y atención al cliente de calidad. Viedma como destino turístico: el rol del Vendedor como Embajador Local

Módulo	Técnicas Básicas de Negociación y Gestión del Tiempo
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Desarrollar habilidades fundamentales en negociación y administración del tiempo, aplicadas al contexto de ventas, para mejorar la planificación comercial, el manejo de objeciones y la fidelización del cliente a través de estrategias efectivas de atención postventa.
Contenidos Mínimos	Principios de negociación y manejo de objeciones. Administración eficaz del tiempo aplicado a ventas. Planificación de ventas y establecimiento de objetivos comerciales. Fidelización del cliente y estrategias de atención postventa.

Módulo	Introducción a la Venta Digital y Marketing
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Adquirir conocimientos fundamentales sobre comercio electrónico y marketing digital, así como desarrollar habilidades en el uso de herramientas básicas para aplicar estrategias de ventas efectivas en el entorno digital.

Contenidos Mínimos	<p>Conceptos básicos de comercio electrónico. Fundamentos del marketing digital y su aplicación en ventas. Herramientas básicas para la digitalización del vendedor. Fotografía de Productos. Medios de Pago Digitales</p>
---------------------------	--

	Práctica Profesionalizante I
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	La práctica profesionalizante en este nivel se centrará en brindar a los participantes la oportunidad de aplicar los conceptos y habilidades básicas adquiridas durante el curso en un entorno simulado o real de ventas
Contenidos Mínimos	La práctica incluirá actividades como: i) Participación en juegos de roles de ventas donde los participantes actúan como vendedores y clientes para practicar habilidades de comunicación, negociación y resolución de problemas; ii) Realización de actividades de atención al cliente para desarrollar habilidades de servicio al cliente y manejo de situaciones difíciles; iii) Observación y acompañamiento de vendedores experimentados en el campo para entender mejor el proceso de ventas en la práctica. vi) Diseño y Armado de Vidrieras

Módulo	Neuroventas y Perfiles de Clientes
Tipo de módulo	Módulo Específico NIII Módulo Común NIII
Objetivos	<p>Este módulo profundiza en la complejidad del contexto comercial actual, aplicando principios de neurociencia para mejorar las estrategias de venta. Los participantes aprenderán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entender y aplicar la neurociencia en las ventas para influir en la toma de decisiones de los clientes. • Analizar diferentes perfiles de clientes y desarrollar técnicas avanzadas de fidelización.
Contenidos Mínimos	<p>Profundización en la complejidad del contexto comercial actual. Aplicación de la neurociencia en las estrategias de venta. Análisis de perfiles de clientes y técnicas de fidelización avanzada.</p>

Módulo	Programación Neurolingüística y Lenguaje Corporal en Ventas
Tipo de módulo	Módulo Específico NII Módulo Común NIII
Objetivos	<p>En este módulo, se introduce la Programación Neurolingüística (PNL) y la interpretación del lenguaje corporal como herramientas clave en el ámbito comercial. Los participantes aprenderán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplicar técnicas de PNL para mejorar la comunicación y persuasión en ventas. ● Interpretar el lenguaje corporal durante las negociaciones y ventas para entender mejor a los clientes. ● Desarrollar habilidades de oratoria y presentaciones efectivas en público aplicando técnicas de PNL específicas.
Contenidos Mínimos	<p>Aplicación de la Programación Neurolingüística (PNL) en el ámbito comercial. Interpretación del lenguaje corporal en negociaciones y ventas. Desarrollo de habilidades de oratoria y presentaciones efectivas en público. Técnicas de Presentación y Pitch de Ventas</p>

Módulo	Gestión del Cambio y Adaptabilidad
Tipo de módulo	Módulo Específico NII Módulo Común NIII
Objetivos	<p>Este módulo se centra en las estrategias para gestionar el cambio y desarrollar la capacidad de adaptación en un entorno comercial en constante evolución. Los participantes aprenderán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementar estrategias para gestionar el cambio en sus entornos laborales. ● Adaptarse a nuevas tecnologías y tendencias del mercado. ● Mantenerse actualizados y competitivos en el campo de las ventas.
Contenidos Mínimos	<p>Estrategias para gestionar el cambio en el entorno comercial. Desarrollo de la capacidad de adaptación a nuevas tecnologías y tendencias del mercado. Prácticas para mantenerse actualizado y competitivo en el campo de las ventas.</p>

Módulo	Práctica Profesionalizante II
Tipo de módulo	Módulo Específico NII Módulo Común NIII

Objetivos	La práctica profesionalizante en este nivel se enfoca en fortalecer las habilidades adquiridas en áreas más avanzadas de ventas y gestión en situaciones reales de trabajo
Contenidos Mínimos	La práctica profesionalizante se enfocará en fortalecer las habilidades adquiridas en áreas más avanzadas de ventas y gestión. Incluye: i) Participación en proyectos de ventas reales donde los participantes aplican técnicas de neuroventas, PNL y gestión del cambio para cerrar acuerdos comerciales; ii) Colaboración en la elaboración y ejecución de planes de ventas y estrategias de fidelización del cliente; iii) Trabajo en equipo en situaciones simuladas o reales para resolver problemas complejos y tomar decisiones comerciales informadas.

ANEXO III - RESOLUCIÓN CSDEyVE N°

UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO	
INSTITUTO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL	
Propuesta de Formación Profesional:	Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente

PLAN DE ESTUDIOS DE CONSULTOR/A DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
--

Denominación de Propuesta de Formación Profesional	CONSULTOR/A DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Certificación	CONSULTOR/A DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Sector de actividad socio productiva	Administración y Comercialización
Denominación del perfil profesional	CONSULTOR/A DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Familia profesional	Administración y Comercialización
Denominación del certificado de referencia	CONSULTOR/A DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Ámbito de la trayectoria formativa	FORMACIÓN PROFESIONAL
Tipo de certificación	CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL
Nivel de la Certificación	III (tres)
Marco de Referencia INET	No tiene MDR aprobado por CFE
Alcance del perfil profesional	El/la Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente está capacitado para gestionar y supervisar el

	<p>proceso de venta, asegurando el cumplimiento de los objetivos comerciales y la satisfacción del cliente. Este/a profesional diseña, aplica y monitorea estrategias efectivas de ventas y organiza el flujo de trabajo, garantizando un entorno productivo y colaborativo, siguiendo los procedimientos de la empresa.</p> <p>El/la Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente juega un papel crucial en la gestión y optimización del proceso de ventas, dando cuenta de que su gestión comercial o si lo tuviera, del equipo de vendedores a su cargo, cumpla con los estándares de calidad y los objetivos comerciales establecidos. Además, su función implica la implementación de estrategias innovadoras y la supervisión del uso de herramientas digitales para maximizar el rendimiento y la satisfacción del cliente.</p> <p>Este/a profesional tendrá capacidad para actuar de manera autónoma o en equipo, pudiendo desempeñar un rol de liderazgo clave en la estructura organizacional.</p>
<p>Área ocupacional</p>	<p>El/la Agente de Ventas y Atención al Cliente, los/as Vendedores/as Profesionales y/o Consultores/as de Ventas y Atención al Cliente, usualmente se insertan en relación de dependencia en empresas y organizaciones que operan dentro de la totalidad de los sectores económicos; también pueden desarrollarse como impulsores de las ventas de su propio emprendimiento.</p> <p>Las capacidades profesionales son de carácter transversal, por ello podrán desempeñarse en distintos ámbitos laborales desarrollando las funciones que le son inherentes.</p> <p>El/la Agente de Ventas y Atención al Cliente, los/as Vendedores/as Profesionales y/o Consultores/as de Ventas y Atención al Cliente desempeñan roles esenciales en la cadena de comercialización dentro de cualquier sector económico. Su capacidad para adaptarse a diferentes entornos laborales y su habilidad para desarrollar estrategias eficaces les permiten contribuir significativamente al éxito comercial de sus respectivas organizaciones.</p>
<p>Actividades de ejercicio profesional para el que está capacitado/a</p>	<p>El/la Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente está capacitado/a, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y supervisar el proceso de venta, coordinado las actividades de venta, asegurando

que se cumplan los requerimientos del cliente y los procedimientos de la empresa.

- Coordinar un equipo de ventas, implementando mejoras continuas para alcanzar los objetivos comerciales.
- Planificar, Organizar, Coordinar y Controlar un Área de Ventas, utilizando estrategias para la organización eficiente de la tarea, optimizando la disposición del espacio de trabajo y garantizando la adecuada circulación de los clientes.
- Establecer y mantener procedimientos que aseguren un ambiente de trabajo productivo y colaborativo entre los vendedores.
- Supervisar la operación y actualización de la base de datos de clientes, asegurando su integridad y precisión.
- Analizar los datos de ventas para identificar tendencias, oportunidades de negocio y áreas de mejora.
- Formar y capacitar a otros vendedores en las especificaciones de los productos y servicios, así como en técnicas de venta efectivas.
- Establecer y monitorear estándares de calidad en la atención al cliente, asegurando que se identifiquen y satisfagan sus necesidades y requerimientos.
- Resolver problemas y gestionar reclamaciones de clientes de todo tipo en forma eficiente, asegurando su satisfacción y fidelización.
- Diseñar e implementar tácticas y estrategias de venta que maximicen las oportunidades de negocio y el rendimiento del equipo de ventas.
- Evaluar y ajustar las estrategias comerciales en función de los resultados obtenidos y las condiciones del mercado.
- Supervisar y apoyar a otros vendedores en los procesos de negociación de las condiciones comerciales asegurando que se ajusten a las políticas de la empresa y las necesidades del cliente.
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos de cierre de ventas, entrega y las condiciones de postventa.
- Evaluar, seleccionar y supervisar la aplicación de modelos de negocio digitales que se ajusten a las necesidades de la empresa y potencien las ventas.
- Facilitar la comunicación y colaboración con otras áreas de la organización para garantizar un adecuado proceso comercial.
- Participar proactivamente en reuniones y comités para alinear las estrategias de ventas con los

	objetivos generales de la empresa.
--	------------------------------------

Referencial de ingreso	El/la aspirante deberá haber completado la Educación Secundaria, acreditándolo a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206). El/la estudiante puede solicitar intervención del InEP para que este gestione la vinculación del/de la aspirante con el sistema educativo de la provincia de Río Negro en el marco del convenio de cooperación a los fines de prosecución/ finalización de estudios secundarios.
Carga horaria	362 horas

Fundamentación Curricular

La estructura curricular propuesta para la formación en el Nivel III, Encargado/a de Ventas y Atención al Cliente se fundamenta en la necesidad de consolidar y perfeccionar los conocimientos y habilidades adquiridos en los niveles anteriores, enfocándose en áreas de gestión avanzada y liderazgo. Este nivel está diseñado para proporcionar a los participantes las competencias necesarias para desempeñarse con excelencia en roles de mayor responsabilidad y complejidad dentro del entorno comercial acordes al perfil profesional y alcances de la certificación.

El/la Consultor/a de Ventas y Atención al Cliente está capacitado/a para gestionar y supervisar el proceso de venta, asegurando el cumplimiento de los objetivos comerciales y la satisfacción del cliente. Este/a profesional aplica estrategias efectivas de ventas y organiza el área de trabajo, garantizando un entorno productivo y colaborativo, siguiendo los procedimientos de la empresa. Este profesional juega un papel crucial en la gestión y optimización del proceso de ventas, asegurando que su tarea y/o la del equipo de vendedores, cumpla con los estándares de calidad y los objetivos comerciales de la empresa. Además, su función implica la implementación de estrategias innovadoras y la supervisión del uso de herramientas digitales para maximizar el rendimiento y la satisfacción del cliente.

La adquisición de estas habilidades profesionales se logra mediante el cursado obligatorio de cuatro módulos del nivel, que se suman a los niveles anteriores, a saber: CRM (Customer Relationship Management) y Gestión de Relaciones con el Cliente; Liderazgo y Gestión de Equipos Comerciales; Ética Empresarial y Responsabilidad Social y Práctica Profesionalizante III.

Estrategia de Profesionalización: La práctica profesionalizante en este nivel está diseñada para proporcionar a los participantes una experiencia práctica avanzada, aplicando los conocimientos y habilidades adquiridos en entornos reales o simulados de ventas y gestión. Las actividades obligatorias en contextos reales de trabajo incluyen:

Liderazgo de Proyectos Comerciales Reales: Los participantes asumirán roles de liderazgo en proyectos de ventas, supervisando equipos y asegurando el cumplimiento de los objetivos comerciales que serán monitoreadas desde este espacio.

Análisis de Datos y Gestión de CRM: Utilización de sistemas avanzados de CRM para gestionar relaciones con los clientes y personalizar las estrategias de venta.

Desarrollo de Iniciativas de Responsabilidad Social: Creación e implementación de programas de responsabilidad social empresarial, fomentando una cultura ética y sostenible, articulada con los objetivos comerciales de la organización.

MAPA CURRICULAR CERTIFICACIÓN -

Módulo	Tipo de módulo	Carga horaria
Fundamentos de Ventas y Atención al Cliente	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	28
Técnicas Básicas de Negociación y Gestión del Tiempo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	24
Introducción a la Venta Digital y Marketing	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	22
Práctica Profesionalizante I	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII	42
Neuroventas y Perfiles de Clientes	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	24
Programación Neurolingüística y Lenguaje Corporal en Ventas	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	30
Gestión del Cambio y Adaptabilidad	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	16
Práctica Profesionalizante II	Módulo Específico NII Módulo Común NIII	48
CRM (Customer Relationship Management) y Gestión de Relaciones con el Cliente	Módulo Específico NIII	24
Liderazgo y Gestión de Equipos Comerciales	Módulo Específico NIII	24
Ética Empresarial y Responsabilidad Social	Módulo Específico NIII	16
Práctica Profesionalizante III	Módulo Específico NIII	64
Total carga horaria NIVEL III		362

CONTENIDOS MÍNIMOS POR MÓDULOS

Módulo	Fundamentos de Ventas y Atención al Cliente
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Desarrollar una comprensión integral del mundo comercial y los conceptos básicos de economía aplicados a las ventas y la atención al cliente. Identificar los rasgos esenciales de la técnica de ventas.
Contenidos Mínimos	Introducción al mundo comercial y conceptos básicos de economía. Los pasos del proceso de ventas: desde la prospección hasta el cierre. Psicología de la venta y comunicación eficiente. Desarrollo del perfil comercial y atención al cliente de calidad. Viedma como destino Turístico: el rol del Vendedor como Embajador Local.

Módulo	Técnicas Básicas de Negociación y Gestión del Tiempo
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Desarrollar habilidades fundamentales en negociación y administración del tiempo, aplicadas al contexto de ventas, para mejorar la planificación comercial, el manejo de objeciones y la fidelización del cliente a través de estrategias efectivas de atención postventa.
Contenidos Mínimos	Principios de negociación y manejo de objeciones. Administración eficaz del tiempo aplicado a ventas. Planificación de ventas y establecimiento de objetivos comerciales. Fidelización del cliente y estrategias de atención postventa.

Módulo	Introducción a la Venta Digital y Marketing
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	Adquirir conocimientos fundamentales sobre comercio electrónico y marketing digital, así como desarrollar habilidades en el uso de herramientas básicas para aplicar estrategias de ventas efectivas en el entorno digital.

Contenidos Mínimos	<p>Conceptos básicos de comercio electrónico. Fundamentos del marketing digital y su aplicación en ventas. Herramientas básicas para la digitalización del vendedor. Fotografía de Productos. Medios de Pago Digitales</p>
---------------------------	--

Módulo	Práctica Profesionalizante I
Tipo de módulo	Módulo Específico NI Módulo Común NII y NIII
Objetivos	La práctica profesionalizante en este nivel se centrará en brindar a los participantes la oportunidad de aplicar los conceptos y habilidades básicas adquiridas durante el curso en un entorno simulado o real de ventas
Contenidos Mínimos	La práctica incluirá actividades como: i) Participación en juegos de roles de ventas donde los participantes actúan como vendedores y clientes para practicar habilidades de comunicación, negociación y resolución de problemas; ii) Realización de actividades de atención al cliente para desarrollar habilidades de servicio al cliente y manejo de situaciones difíciles; iii) Observación y acompañamiento de vendedores experimentados en el campo para entender mejor el proceso de ventas en la práctica. vi) Diseño y Armado de Vidrieras

Módulo	Neuroventas y Perfiles de Clientes
Tipo de módulo	Módulo Específico NII Módulo Común NIII
Objetivos	<p>Este módulo profundiza en la complejidad del contexto comercial actual, aplicando principios de neurociencia para mejorar las estrategias de venta. Los participantes aprenderán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entender y aplicar la neurociencia en las ventas para influir en la toma de decisiones de los clientes. ▪ Analizar diferentes perfiles de clientes y desarrollar técnicas avanzadas de fidelización.
Contenidos Mínimos	<p>Profundización en la complejidad del contexto comercial actual. Aplicación de la neurociencia en las estrategias de venta. Análisis de perfiles de clientes y técnicas de fidelización avanzada.</p>

Módulo	Programación Neurolingüística y Lenguaje Corporal en Ventas;
Tipo de módulo	Módulo Específico NII Módulo Común NIII
Objetivos	<p>En este módulo, se introduce la Programación Neurolingüística (PNL) y la interpretación del lenguaje corporal como herramientas clave en el ámbito comercial. Los participantes aprenderán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de PNL para mejorar la comunicación y persuasión en ventas. ▪ Interpretar el lenguaje corporal durante las negociaciones y ventas para entender mejor a los clientes. ▪ Desarrollar habilidades de oratoria y presentaciones efectivas en público aplicando técnicas de PNL específicas.
Contenidos Mínimos	<p>Aplicación de la Programación Neurolingüística (PNL) en el ámbito comercial. Interpretación del lenguaje corporal en negociaciones y ventas. Desarrollo de habilidades de oratoria y presentaciones efectivas en público. Técnicas de Presentación y Pitch de Ventas</p>

Módulo	Gestión del Cambio y Adaptabilidad
Tipo de módulo	Módulo Específico NII Módulo Común NIII
Objetivos	<p>Este módulo se centra en las estrategias para gestionar el cambio y desarrollar la capacidad de adaptación en un entorno comercial en constante evolución. Los participantes aprenderán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar estrategias para gestionar el cambio en sus entornos laborales. ▪ Adaptarse a nuevas tecnologías y tendencias del mercado. ▪ Mantenerse actualizados y competitivos en el campo de las ventas.
Contenidos Mínimos	<p>Estrategias para gestionar el cambio en el entorno comercial. Desarrollo de la capacidad de adaptación a nuevas tecnologías y tendencias del mercado. Prácticas para mantenerse actualizado y competitivo en el campo de las ventas.</p>

Módulo	Práctica Profesionalizante II
Tipo de módulo	Módulo Específico NII Módulo Común NIII

Objetivos	La práctica profesionalizante en este nivel se enfoca en fortalecer las habilidades adquiridas en áreas más avanzadas de ventas y gestión en situaciones reales de trabajo
Contenidos Mínimos	La práctica profesionalizante se enfocará en fortalecer las habilidades adquiridas en áreas más avanzadas de ventas y gestión. Incluye: i) Participación en proyectos de ventas reales donde los participantes aplican técnicas de neuroventas, PNL y gestión del cambio para cerrar acuerdos comerciales; ii) Colaboración en la elaboración y ejecución de planes de ventas y estrategias de fidelización del cliente; iii) Trabajo en equipo en situaciones simuladas o reales para resolver problemas complejos y tomar decisiones comerciales informadas.

Módulo	CRM (Customer Relationship Management) y Gestión de Relaciones con el Cliente
Tipo de módulo	Módulo Específico NIII
Objetivos	Implementar sistemas de CRM en ventas para mejorar la eficiencia y efectividad de las interacciones con los clientes. Analizar datos obtenidos a través del CRM para personalizar las interacciones y mejorar la experiencia del cliente. Desarrollar estrategias que mejoren la retención y lealtad del cliente, contribuyendo a la sostenibilidad del negocio.
Contenidos Mínimos	Implementación y uso avanzado de sistemas de CRM en ventas. Ejemplos, casos reales. Análisis de datos para la personalización de las interacciones con los clientes. Estrategias para mejorar la retención y lealtad del cliente.

Módulo	Liderazgo y Gestión de Equipos Comerciales
Tipo de módulo	Módulo Específico NIII
Objetivos	Este módulo aborda los principios de liderazgo y gestión aplicados al ámbito de las ventas. Los participantes aprenderán a: Aplicar principios de liderazgo para gestionar equipos de ventas. Implementar técnicas de motivación y desarrollo personal y profesional de los miembros del equipo. Resolver conflictos y gestionar la diversidad dentro de equipos comerciales, asegurando un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

Contenidos Mínimos	Principios de liderazgo aplicados al ámbito de las ventas. Técnicas de motivación y desarrollo del equipo de ventas. Resolución de conflictos y gestión de la diversidad en equipos comerciales.
---------------------------	--

Módulo	Ética Empresarial y Responsabilidad Social
Tipo de módulo	Módulo Específico NIII
Objetivos	Este módulo explora la importancia de la ética y la responsabilidad social en el ámbito comercial. Los participantes aprenderán a: Aplicar principios éticos en las ventas y desarrollar una cultura empresarial basada en valores. Analizar casos éticos en el ámbito comercial para identificar mejores prácticas y prevenir conductas inapropiadas. Desarrollar e implementar iniciativas de responsabilidad social empresarial que contribuyan positivamente a la comunidad y al medio ambiente.
Contenidos Mínimos	Ética en las ventas y responsabilidad social empresarial. Análisis de casos éticos en el ámbito comercial. Desarrollo de una cultura empresarial basada en valores éticos y responsabilidad social.

Módulo	Práctica Profesionalizante III
Tipo de módulo	Módulo Específico NIII
Objetivos	La práctica profesionalizante en este nivel se enfoca en el desarrollo de habilidades de liderazgo, gestión y toma de decisiones estratégicas en el contexto de ventas
Contenidos Mínimos	La práctica profesionalizante se centrará en el desarrollo de habilidades de liderazgo, gestión y toma de decisiones estratégicas en el contexto de ventas. Esto incluye: i) Liderazgo de equipos de ventas en proyectos comerciales reales, supervisando y motivando a otros vendedores para alcanzar objetivos específicos; ii) Participación en actividades de aplicación de análisis de datos y gestión de relaciones con el cliente utilizando sistemas de CRM; iii) Desarrollo e implementación de acciones de responsabilidad social empresarial en el ámbito de las ventas, como programas de sustentabilidad o proyectos comunitarios, que articulen con los objetivos comerciales.