



## Venta de productos en línea





## 01 **Presentación**

Estudia **venta de productos en línea**, en este programa de formación aprenderás a manejar canales digitales, contactar al cliente con protocolo técnico de servicio, publicar contenido en canales digitales, vender a través de canales digitales, entregar métricas de las estrategias de ventas y aplicar acciones de mejora para la venta en canales digitales.

Como egresado del SENA podrás desempeñarte en implementar herramientas digitales para la venta de productos y servicios a través de diferente plataformas en línea beneficiando el sector en el que participas incrementando su nivel de competitividad y las prospectiva global de acuerdo con los objetivos de la organización este programa tendrá una duración de 2208 horas y se impartirá 100% virtual para acceder debes contar con un computador o Tablet con acceso a internet, súmate a esta propuesta de formación y haz parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio.



**Código**  
632201



**horas**  
2208



**Duración**  
15 meses



**Modalidad**  
Virtual





## 02 Justificación del programa

La realidad comercial en el mundo cambia a cada minuto, durante el 2020 se evidenció que las ventas y transacciones realizadas a través de comercio electrónico crecieron de forma muy acelerada, se estima que los ingresos generados por este medio incrementaron cerca de un 35% con respecto al 2019, lógicamente por el desarrollo del canal y la incidencia de la pandemia lo que al siguiente año 2021 con algunos sectores en reactivación las ventas siguieron creciendo de manera exponencial modificando las categorías de compra de los colombianos y aumentando el número de usuarios del comercio electrónico. Así como los hábitos de los compradores ha mejorado con relación al comercio electrónico las empresas también han cambiado creando la necesidad de personas dedicadas a los canales digitales por sobre cualquier otro elemento llegando a niveles en los que un canal digital reemplaza a un local comercial físico con buenos resultados como lo son los restaurantes con cocinas ocultas o solo para envíos a domicilio. El fortalecimiento de estas estrategias, tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un talento humano cualificado y calificado, que sea capaz de dar una respuesta integral a la dinámica del sector en el que interactúa, todo esto acompañado de plataformas tecnológicas y herramientas digitales que lo posibiliten de manera eficiente y efectiva.

El comercio electrónico se enmarca bajo la ocupación de mercaderistas e impulsores desde la clasificación nacional de ocupaciones o vendedores a través de medios tecnológicos desde la clasificación única de ocupaciones para Colombia, quienes a la vez han mostrado un comportamiento interesante al participar cada vez más en el cambiante momento comercial que presenta el país. El escenario anterior, a parte de posibilitar el crecimiento en la generación de puestos de trabajo, el acceso a empleo y salarios dignos desde el punto de vista normativo, permite al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA diseñar un programa de formación de nivel Técnico Laboral en Venta de Productos en Línea, el cual permitirá a quien lo lleve a cabo, el desarrollo de habilidades en la atención de clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa, vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales, y por último, en monitorear clientes de acuerdo con la metodología de evaluación y seguimiento. Adicional a esto, el sector de mercadeo y las ventas tendrá la posibilidad de incorporar talento humano con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo brindar a los aprendices una formación en tecnologías y herramientas digitales para la venta de productos y servicios a través de diferentes plataformas en línea, beneficiando el sector en el que participan, incrementando su nivel de competitividad y la prospectiva global de acuerdo con los objetivos de la organización.





### 03 Competencias a desarrollar

- 240201530: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- 220601501: Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- 210601020: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- 240201524: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- 210201501: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- 240201526: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- 240201533: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- 230101507: Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.
- 240202501: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.
- 260101034: Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento.
- 220501046: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
- 260101047: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.







## 04 Perfil de ingreso

Básica secundaria (9). Considerando la legislación y normatividad Sena, el programa de formación posibilita el ingreso de personas con discapacidad. Resolución 1726/2014. Sus habilidades sociales le permiten interactuar con equipos de trabajo de alto rendimiento y coadyuvar en la creación de ambientes colaborativos confiables. Es una persona íntegra en su actuar y relacionamiento con los demás que genera iniciativas que incluyen las tecnologías de información y comunicación en pro del mejoramiento organizacional con innovación, confianza en sí mismo, emprendimiento y perseverancia.

## 05 Perfil de egreso

**Conocimiento:** canales digitales de comunicación: concepto, tipos, proceso. Públicos: concepto y tipos. Arquetipos: concepto y tipos. Servicio al cliente en canales digitales: definición, tipos, técnicas. Comunicación digital: concepto, protocolos y técnicas. Objeciones en canales digitales: concepto, tipologías, manejo. Ventas en línea: concepto, fases, proceso y aplicabilidad. Producto: concepto, tipos. Métricas digitales: conceptos, tipos. Reportes: concepto, tipos, técnicas. Herramientas tecnológicas: concepto, características, tipología. Acciones de mejora en la venta en línea: concepto, tipologías.

**Procedimiento:** manejar canales digitales. Contactar al cliente con protocolo técnico de servicio. Publicar contenido en canales digitales. Vender a través de canales digitales. Entregar métricas de las estrategias de ventas. Aplicar acciones de mejora para la venta en canales digitales.

**Competencia Social:** ser íntegro, con sentido de pertenencia y responsabilidad. Ser eficiente y eficaz en el manejo de recursos y asignaciones. Tener buenas relaciones personales, teniendo en cuenta el respeto a la jerarquía, la autoridad y el cliente de la organización. Ser puntual en sus funciones y tareas, dedicación y capacidad para trabajo en equipo. Cumplidor de las políticas institucionales, el sistema de gestión de calidad y las normas de seguridad y salud en el trabajo.



## **06** Estrategia Metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica, la creatividad, la responsabilidad y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- › El instructor – tutor.
- › El entorno.
- › Las TIC.
- › El trabajo colaborativo.

