

VENEDORES POR TELÉFONO

1. MISIÓN Y FUNCIONES

MISIÓN Los vendedores por teléfono contestan y realizan llamadas a los clientes para un negocio. Llaman a los clientes existentes y potenciales para promocionar bienes y servicios. También organizan visitas de ventas.

FUNCIONES

Contestar llamadas.	Atender al cliente.
Emitir llamadas.	Informar de los servicios de la empresa para la que trabajan.
Vender productos.	Organizar la información de las llamadas recibidas y realizadas.
Organizar citas.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

Adaptarse a situaciones de cambio
 Comunicarse por teléfono
 Crear soluciones para problemas
 Hablar idiomas
 Llevar registros de tareas
 Mostrar confianza
 Practicar la escucha activa
 Presentar informes

Procesar datos
 Realizar varias tareas a la vez
 Tener competencias informáticas
 Utilizar programas informáticos de gestión de relaciones con los clientes

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Garantizar la satisfacción del cliente
 Realizar tareas de forma independiente
 Tolerar el estrés

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIALES

Educar respecto a la confidencialidad de los datos
 Ocuparse de los problemas de servicio de asistencia técnica
 Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento
 Pensar de forma proactiva
 Priorizar las solicitudes
 Proporcionar apoyo para resolver problemas de las tecnologías de la Información de las comunicaciones

Realizar un análisis de datos
 Responder a las llamadas

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Seguir un procedimiento de notificación escalonada.

ESPECÍFICAS DE LA OCUPACIÓN

Aplicar los servicios de atención al usuario en una biblioteca de infraestructura de tecnologías de información

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Características del producto
 Características del servicio
 Pagos con tarjeta de crédito

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Contratación pública electrónica
 Principios de comunicación

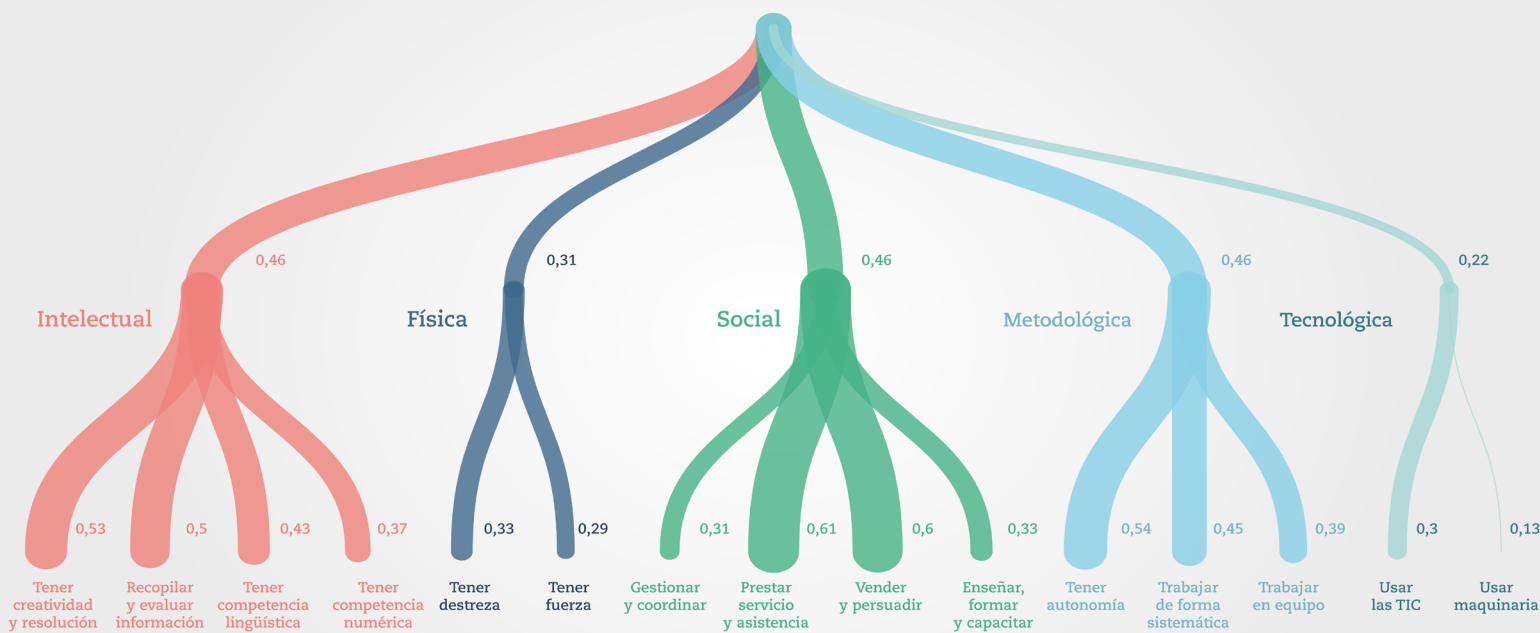
Principios del trabajo en equipo
 Sistemas de comercio electrónico

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

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

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

Concretamente, las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, vender y persuadir, tener autonomía, tener creatividad y resolución, recopilar y evaluar información y uso de las TICs**.



SKILLS PANORAMA
Empowering business and society with skills and knowledge

COMPETENCIAS CLAVE



*Según **Cedefop** (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 2

COM085_2 ACTIVIDADES DE VENTA



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

COMV0108 ACTIVIDADES DE VENTA



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Técnico en Actividades comerciales



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en uso de redes sociales orientadas al comercio electrónico y nuevas formas de pago.



PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

Se requiere como mínimo formación básica.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Por regla general, no es imprescindible experiencia en puestos similares, aunque en algunas ofertas de empleo es valorable.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada parcial.



RETRIBUCIÓN

14.000 € brutos anuales según II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 54 (Vendedores (excepto en tiendas y almacenes)) en el Estado Español es 15.500 €, oscilando entre 6.800 (percentil 10) y 22.400 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Se ubica en los departamentos de venta telefónica bajo la supervisión de un superior.

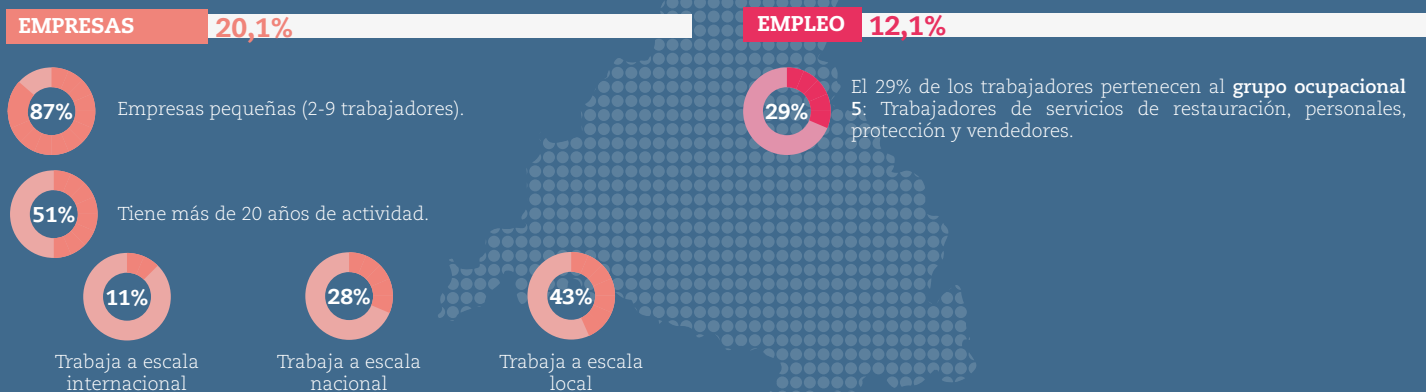
La vía de promoción más común es como responsable de área o de tienda, vinculada a la supervisión de otros trabajadores.

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 5** (Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores) cuenta con **622.700 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 55% son mujeres. Con algunas fluctuaciones, el empleo sigue una **tendencia positiva** desde 2011, **muy marcada desde 2017**.

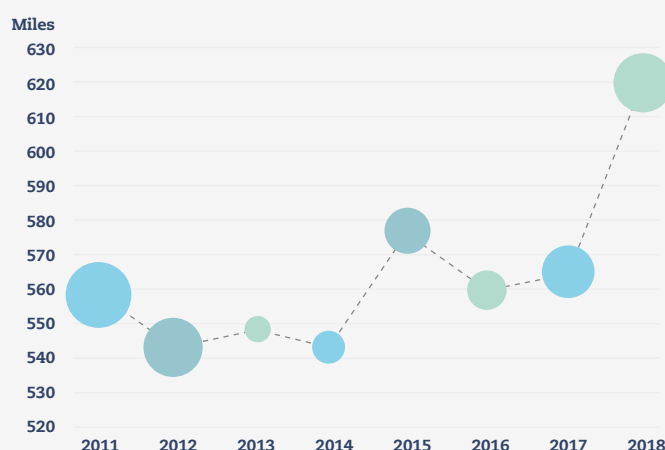
En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



La **ocupación 5420** (Operadores de telemarketing) está **por debajo del 0,5% en la Comunidad de Madrid** según los datos de Encuesta de Estructura Empresarial 2017.

El **perfil de la persona contratada** es mujer, de nacionalidad española (80%) menor de 44 años, y con estudios secundarios como máximo.

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 por teléfono**, ya que será una de las ocupaciones que más **crecerá** en todos los

sectores productivos. Será necesario ampliar los instrumentos de venta, ya no solo por teléfono sino también a través de redes sociales, mail u otras plataformas digitales.

PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

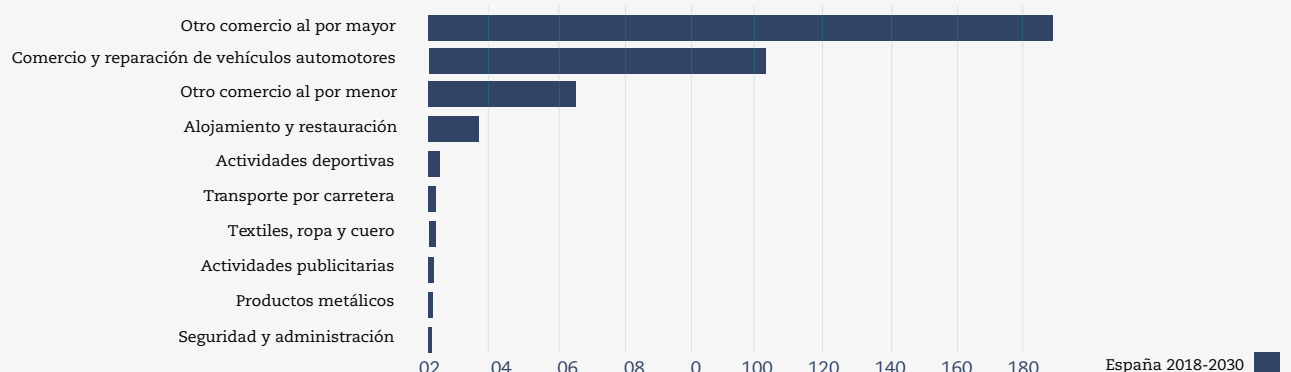
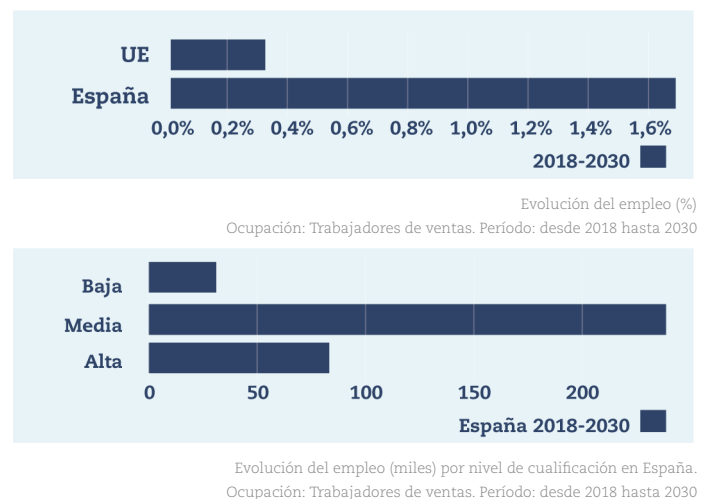
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

La proyección del grupo ocupacional "**trabajadores de ventas**" muestra un incremento del empleo del 1,7%, muy por encima del de la Unión Europea (0,3%).

Se prevé la **creación de más de 350.000 empleos**. La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación intermedio.

Además, se estima que en este periodo se **reemplazarán cerca de 900.000 trabajadores** por jubilación u otros motivos.

Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) son **otro comercio al por mayor y el comercio y reparación de vehículos**, seguido en menor medida por otro comercio minorista y alojamiento y restauración.



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**. Estos cambios se ven **acelerados en un contexto de globalización de los mercados**. Se espera que estos factores continúen remodelando las competencias, funciones y tareas de esta ocupación a medio plazo.

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 sociales 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. Si bien, seguirán siendo necesarias las **competencias sociales** relacionadas con la comunicación, la persuasión, la empatía y la buena educación para generar confianza, resolver cualquier incidencia y fidelizar la clientela.

Además, el potencial del comercio electrónico para acceder al **mercado internacional** hace cada vez más necesario el **dominio de idiomas**, fundamentalmente **inglés**.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	CÓDIGO SISPE
Vendedores por teléfono	54201013
SECTOR	FAMILIA PROFESIONAL
Comercio	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	
44231013 Operadores de central telefónica	52201079 Dependientes de comercio, en general
44241016 Teleoperadores	55001018 Cajeros de comercio

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Operador de contact-center	Teleoperadoras (call-center).
Operador de venta en comercio electrónico	Televendedor
Promotor comercial	Vendedor
Técnico de información y atención al cliente	

CNO-11

5420 Operadores de telemarketing

CIUO-08

5244 Vendedores por teléfono

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta	Vendedores por teléfono
------------------------	-------------------------