

**I.- Datos Generales**

Código	Título
EC0538	Venta de libros en librerías.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan realizando las ventas de libros en las librerías, desarrollando cuatro funciones específicas que son: Clasificar libros en la librería, exhibir libros en la librería, asesorar al cliente, realizar las reposiciones y devoluciones de libros

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.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se sugieren, en promedio, dos años de experiencia laboral o un año de experiencia con 700 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC contiene las competencias que un vendedor de piso de una librería debe demostrar para certificar la mejor práctica. Para ello, sus actividades en esta función van desde clasificar los libros con el objeto de facilitar su búsqueda y ordenar su disposición, proponiendo su forma de exhibición en varios tipos y de acuerdo a los espacios físicos con que cuente la librería, tratando con el cliente y acompañándolo en la búsqueda, comentario y entrega del libro solicitado, realizar el cierre de la venta finiquitando la operación y dejando la puerta abierta para el cliente en un próximo regreso y atender las posibles devoluciones de ejemplares por diversas razones y registrarlos.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinaria y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

De la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

25 de febrero de 2015

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

13 de abril de 2015

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)****Grupo unitario**

4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios

Ocupaciones asociadas

- Empleado de ventas y dependiente en establecimiento.
- Despachador.
- Ayudante de ventas en establecimiento.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

- Vendedor de piso en librerías

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**Sector:**

46 Comercio al por menor

Subsector:

465 Comercio al por menor de artículos de papelería, para el esparcimiento y otros artículos de uso personal

Rama:

4653 Comercio al por menor de artículos de papelería, libros, revistas y periódicos

Subrama:

46531 Comercio al por menor de artículos de papelería, libros, revistas y periódicos

Clase:

465312 Comercio al por menor de libros.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, CANIEM
- EDUCAL, CONACULTA
- Fondo de Cultura Económica, FCE
- Universidad Autónoma Metropolitana, UAM
- Ediciones Felou
- Provedora Escolar de Oaxaca
- Librerías El Sótano
- Editorial Océano
- Instituto de Desarrollo Profesional para Libreros, INDELI
- Lectorum
- Librerías Gandhi

Aspectos relevantes de la evaluación

- Detalles de la práctica:
- Evaluación en escenario simulado (recomendable)
 - En ambiente simulado siempre y cuando se garantice el



cumplimiento de los criterios que el estándar establece.

Apoyos/Requerimientos:

- Libros de diferentes temas
- Mesas, atriles
- Letreros y señalización
- Personas (clientes),
- Anaqueles, estantería

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- La librería, Tanja Ringewaldt, Editorial Herder
- La librería y sus factores críticos de éxito, Enrique Richter, Editorial Trillas



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Venta de libros en librerías

Elemento 1 de 4

Clasificar libros en la librería

Elemento 2 de 4

Exhibir libros en la librería

Elemento 3 de 4

Asesorar al cliente en la librería

Elemento 4 de 4

Realizar las reposiciones y devoluciones de libros



**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 4	E1718	Clasificar libros en la librería

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica los libros que entran a la librería:

- Seleccionando los libros por tema,
- Separando los libros de acuerdo a los datos característicos del mismo, y
- Trasladando los libros al lugar asignado, sin dañar / maltratar / ensuciar.

2. Acomoda los libros en estante/anaquel:

- Ubicándolos en el lugar asignado,
- Ordenando los libros de portada y de canto,
- Colocándolos por orden alfabético de acuerdo al apellido del autor,
- Poniéndolos para su lectura de título de izquierda a derecha y de abajo hacia arriba, y
- Colocándolos de acuerdo por continuidad de estante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los libros seleccionados para la exhibición:

- Están separados por novedades,
- Se presentan por temática,
- Se ubican por coyuntura,
- Aparecen por impacto comercial, y
- Están por recomendación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Conceptos de Clasificación:

- Tipos de Géneros
- Temas
- Autores

NIVEL

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|--------------|---|
| 1. Limpieza: | La manera en que al manipular los libros en la clasificación se esmera por cuidar su integridad. |
| 2. Orden: | La manera en que congruentemente da el seguimiento a cada tipo de clasificación estrictamente a lo establecido por la política de la empresa. |

GLOSARIO



1. Datos Característicos: Se refiere a las posibilidades en que se pueden clasificar los libros en las librerías: Por título en orden alfabético, por tema, por autor y por editorial.
2. Lugar asignado: Se dice de la ubicación específica en donde se colocarán los libros en la librería, como: Anaquel, aparador, mesa de exhibición.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E1719	Exhibir libros en la librería

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

- Los libros exhibidos por portada:
 - Están en el lugar asignado, y
 - Aparecen colocados con la portada de frente a la vista al público.
- Los libros exhibidos de forma vertical:
 - Aparecen colocados un libro sobre otro,
 - Están de manera que alternativamente vaya uno en posición contraria a la del otro,
 - Se presentan con la portada hacia arriba,
 - Están colocados considerando como máximo a una altura de 1.20 mts. tomada de piso, y
 - Se presentan las pilas de libros por nivel de altura de mayor a menor.
- Los libros exhibidos en mesas:
 - Están colocados hasta una altura de 25 a 30 centímetros de manera que alternativamente vaya uno en posición contraria a la del otro, siempre con el frente hacia arriba,
 - Aparece lo más reciente de la producción editorial,
 - Están colocados los de promoción y oferta,
 - Aparecen los de mayor venta, y
 - Están colocados en accesorios para la exhibición.
- Los libros exhibidos en vitrinas:
 - Están colocados de frente, de acuerdo al espacio,
 - Se presentan en entropaños de 25 a 40 centímetros de altura,
 - Están colocados por actualidad / tema,
 - Se presentan con animación del espacio, y
 - Se presentan además con material gráfico de apoyo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- Libros para exhibición.
 - De novedad (material soporte), de gran venta, por tema y por editorial.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Limpieza: La manera en que, mantiene su higiene en la manipulación de los

libros al exhibirlos.

GLOSARIO

1. Animación: Colocar accesorios, imágenes o ambientación del espacio que llame la atención del público de una manera más dinámica que la exposición normal.
2. Coyuntura: Libros que hablan sobre temas del momento.
3. Libros exhibidos de forma vertical: Libros que se colocan sobre mesa y se presentan acomodados en forma invertida.
4. Libros exhibidos por portada: Libros que se colocan sobre un mueble de exposición con la portada de frente al público.
5. Material gráfico de apoyo: Son anuncios elaborados en relación al producto, colección o al autor.
6. Pilas: Acomodo de libros uno sobre otro en una mesa o base.
7. Recomendación: Son libros que se exhiben de manera especial para llamar la atención del público por moda, tema o venta.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E1720	Asesorar al cliente en la librería

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1.- Aborda al cliente en la librería:
 - Saludándolo, al mencionar su nombre y disponer su apoyo en su visita,
 - Indicándole de manera general los servicios de la librería como, departamentos /áreas, baños, salida de emergencia, cajas de pago,
- 2.-Orienta al cliente en la librería:
 - Solicitando al cliente las características del libro,
 - Proporcionando información sobre un libro específico, y
 - Ayudando al cliente en su búsqueda específica.
- 3.- Prescribe al cliente:
 - Informando sobre los temas de su interés,
 - Ofreciendo libros afines, y
 - Ofreciendo diversidad de temas.
- 4.- Cierra la venta:
 - Preguntando al cliente si se le ofrece algo más,
 - Guía al cliente al área de cajas para el pago correspondiente y
 - Se despide del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Producción editorial

NIVEL

Comprensión

**CONOCIMIENTOS**

2. Temáticas de libros
3. Distribución de la librería

NIVEL

Conocimiento
Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que trata cordialmente al cliente durante su visita a la librería.
2. Tolerancia: La manera en que atiende al cliente aún en situaciones complejas.

GLOSARIO

1. Prescripción: Acción de recomendar títulos y temas.
2. Producción Editorial: Las obras que publica cada uno de las editoriales.
3. Temática: Libros por tema, áreas generales.

Referencia Código Título

4 de 4 E1721 Realizar las reposiciones y devoluciones de libros

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1.-Repone ejemplares vendidos:
 - Revisando físicamente existencias en la librería,
 - Identificando el complemento del stock, y
 - Informando del resultado al encargado.
- 2.-Recolecta devoluciones :
 - Identificando las fechas de vencimiento,
 - Retirando físicamente del lugar el material a vencer,
 - Empacando y sellando el material recolectado,
 - Identificando los paquetes por editorial, y
 - Notificando el resultado de la devolución al encargado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Adquisición de libros.

NIVEL

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que se apega a la secuencia de devolución y reposición de acuerdo a instrucciones dadas.
2. Responsabilidad: La manera en que solicita en la reposición lo necesario para el buen funcionamiento de la librería y realiza la devolución en su totalidad.



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

