



Perfiles de Competencias  
Europeas en Profesiones  
relacionadas con Internet

# Vendedor Web

*e-Jobs-Observatory.eu*



## Vendedor Web

### 1. Descripción de funciones

<b>Título del perfil</b>	<b>Vendedor web</b>	
<b>También conocido como</b>	<b>Web Seller</b>	
<b>Resumen</b>	El vendedor web está encargado de las ventas online.	
<b>Misión</b>	Contribuir al éxito de la empresa, es decir, realizar ventas a través del sitio web, aplicación web o campaña web.	
<b>Responsabilidad</b>	Utiliza los elementos de un sitio web, aplicación web o campaña web dirigidos a vender bienes o servicios en Internet.	
<b>Entregables</b>	<b>Responsable</b>	<b>Contribuidor</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campañas de ventas.</li><li>• Informes y análisis de ventas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan / estrategia de ventas.</li></ul>
<b>Función / Funciones principal / es</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de las campañas de ventas web - planificación y ejecución de las campañas de ventas online.</li><li>• Estrategias de conversión, por ejemplo, convertir el número de páginas vistas (<i>pageviews</i>) en ingresos.</li><li>• Análisis web - preparación de informes detallados sobre el funcionamiento de las campañas de ventas web.</li></ul>	
<b>Entorno</b>	Normalmente trabaja en equipo con otros empleados de ventas y su superior es el Director de Ventas o Responsable del Equipo de Ventas.	
<b>KPIs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Índice de ventas.</li><li>• Índice de respuesta.</li><li>• Clientes nuevos que se han ganado.</li><li>• Clientes que repiten.</li></ul>	



## 2. Perfil de funciones

### 2.1. Resumen del perfil

PERFIL			Técnicas					Conductuales												Directivas						
Área	Nº	Competencia	Importancia	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03	M04	M05	
Planificar	A.1	Alin. estr.negocios-estr. TI																								
	A.2	Gestión del nivel de servicio (SLM)																								
	A.3	Desarrollo del Plan de Negocio																								
	A.4	Program. proyectos/productos																								
	A.5	Arquitectura de diseño																								
	A.6	Diseño de aplicaciones																								
	A.7	Análisis tecnología y mercado											x													
	A.8	Desarrollo sostenible																								
Crear	B.1	Diseño & Desarrollo																								
	B.2	Integración de sistemas																								
	B.3	Pruebas																								
	B.4	Desarrollo de soluciones																								
	B.5	Elaboración de documentos																								
Conducir	C.1	Soporte técnico																								
	C.2	Apoyo con los cambios																								
	C.3	Prestación de servicios																								
	C.4	Gestión de incidencias																								
Facilitar	D.1	Desarr. estrat. segur. informac.																								
	D.2	Desarr. estrat. calidad TIC																								
	D.3	Oferta de educ.&formación																								
	D.4	Adquisición																								
	D.5	Desarrollo propuestas de ventas	x	x	x	x			x	x		x		x			x				x	x				
	D.6	Gestión de canales																x								
	D.7	Gestión de ventas	x	x	x	x			x	x		x		x	x	x										
	D.8	Gestión de contratos																						x		
	D.9	Desarrollo de personal																								
	D.10	Gestión del conoc.&informac.																								
Gestionar	E.1	Desarrollo de previsiones																		x						
	E.2	Gestión de proyect. y carteras	x																		x	x				
	E.3	Gestión de riesgos											x													
	E.4	Gestión de relaciones	x													x	x									
	E.5	Mejora de procesos	x									x	x							x						
	E.6	Gestión de calidad de las TIC																								
	E.7	Gestión de cambios organizac.																								
	E.8	Gestión de la segur. de la infor.																								
	E.9	Gobernanza de las TI																								
				Con conocimientos de las normas de uso de "netiqueta", entornos virtuales interacci	Con conocimientos de los requisitos de usabilidad online	Capaz de promover y vender productos o servicios online	Capaz de crear elementos en distintos medios (audio, gráficos, video)	Capaz de preparar textos de manera clara, concisa y correcta, observando las nor	Es creativo e imaginativo	Es una persona ética	Es una persona metódica y detallista	Se centra en el cliente	Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacion	Con buenas habilidades interpersonales	Con habilidades para realizar presentaciones / moderar	Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras)	Capaz de trabajar en equipo	Capaz de buscar, organizar y sintetizar información	Con capacidad de análisis	Capaz de explicar	Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos	Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ pre	Con conocimientos de temas legales, medioambientales, laborales y relativos a las	Con conocimientos de marketing	Capaz de liderar un equipo	



## 2.2. Perfil detallado

### A. PLANIFICAR

#### A.7. Análisis de la tecnología y el mercado

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El vendedor web conoce las mejoras tecnológicas y las tendencias de mercado en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas en las especificaciones del plan de ventas online. Así, aporta un valor añadido al avanzar en la adopción de mejoras en la efectividad del proceso de ventas, la calidad de la productividad o la competitividad del sitio o aplicación web. Es capaz de identificar las conexiones existentes entre las tecnologías emergentes y los requisitos del mercado según la estrategia de negocio a largo plazo.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce las mejoras tecnológicas que se producen en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas, en caso de ser necesario, en su planificación de acuerdo con las especificaciones.
	Nivel 3	Busca de forma activa nuevas mejoras tecnológicas que afecten a su ámbito de competencia. Puede identificar las conexiones existentes entre las tecnologías emergentes y los requisitos empresariales de acuerdo con los planes de negocio, marketing y ventas.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional	

### D. FACILITAR

#### D.5. Desarrollo de propuestas de ventas

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El vendedor web desarrolla propuestas de ventas online para cubrir los requisitos de soluciones de los clientes. Puede participar en la integración de dichas soluciones en un entorno técnico complejo y garantizar su viabilidad y validez.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Trabaja de forma creativa para desarrollar propuestas de ventas que implican una solución compleja. Puede participar en la personalización de las soluciones en un entorno técnico complejo y se asegura de que la oferta al cliente sea viable y válida.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	✓ T01: Con conocimientos de las normas de uso de „netiqueta”, entornos virtuales interactivos y redes sociales ✓ T02: Con conocimientos de los requisitos de usabilidad online ✓ T03: Capaz de promover y vender productos o servicios online ✓ B01: Es creativo e imaginativo ✓ B02: Es una persona ética ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ B06: Con buenas habilidades interpersonales ✓ B09: Capaz de trabajar en equipo ✓ M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos ✓ M02: Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos	



#### D.6. Gestión de canales

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El vendedor web gestiona los puntos de venta online. Se asegura de que el rendimiento comercial de los canales de ventas online sea óptimo y coherente con la estrategia de marketing y de negocio.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Trabaja de forma creativa para influir en la creación de una red de ventas online. Gestiona los canales de ventas online para maximizar el rendimiento empresarial.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ B09: Capaz de trabajar en equipo</li> <li>✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional</li> </ul>	

#### D.7. Gestión de ventas

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Promueve el logro de resultados de ventas a través del establecimiento de una estrategia de ventas. Prueba el valor añadido de los productos y servicios de la organización a clientes nuevos, existentes o potenciales. Establece un procedimiento de apoyo a las ventas proporcionando para ello una respuesta eficiente a las consultas relativas a las ventas, teniendo en cuenta la política y estrategia de la empresa. Trabaja en estrecha colaboración con el equipo de ventas para definir y cumplir la estrategia de ventas online, lo que implica un conocimiento de las necesidades del cliente, realización de previsiones, evaluación de perspectivas, tácticas de negociación y cierre de ventas.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Contribuye al proceso de ventas presentando los productos o servicios a los clientes de manera efectiva.
	Nivel 4	Evalúa y estima las estrategias de ventas apropiadas para lograr resultados empresariales.
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ T01: Con conocimientos de las normas de uso de „netiqueta”, entornos virtuales interactivos y redes sociales</li> <li>✓ T02: Con conocimientos de los requisitos de usabilidad online</li> <li>✓ T03: Capaz de promover y vender productos o servicios online</li> <li>✓ B01: Es creativo e imaginativo</li> <li>✓ B02: Es una persona ética</li> <li>✓ B04: Se centra en el cliente</li> <li>✓ B06: Con buenas habilidades interpersonales</li> <li>✓ B07: Con habilidades para realizar presentaciones / moderar</li> <li>✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras, si fuera útil)</li> </ul>	

#### D.8. Gestión de contratos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El rendimiento de los canales de ventas online y un contacto regular con el proveedor pueden formar parte de su ámbito de responsabilidad. Ofrece y negocia un contrato conforme a los procesos organizativos y se asegura de su cumplimiento (por ejemplo: normas de calidad, plazos de entrega). También mantiene la integridad del presupuesto y comprueba que el proveedor observe las normas legales y aquellas en materia de seguridad y
--	--



	salud.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Evalúa la ejecución del contrato del proveedor haciendo un seguimiento de los indicadores de desempeño. Garantiza el rendimiento de todos los canales de ventas online. Influye en los términos y condiciones de la renovación de contratos.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	✓ M03: Con conocimientos de cuestiones legales, medioambientales, laborales y relativas a las normas	

## E. GESTIONAR

### E.1. Desarrollo de previsiones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Utiliza datos de mercado (por ejemplo: necesidades de mercado, aceptación de productos/servicios) y evalúa la capacidad de venta y producción de la organización para hacer predicciones a corto plazo. Aplica unos parámetros relevantes para apoyar a los diferentes departamentos (por ejemplo: producción, marketing, ventas y distribución) en el proceso de toma de decisiones.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Emplea sus habilidades para ofrecer predicciones a corto plazo, utilizando para ello datos de mercado y evaluando la capacidad de venta de la organización.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información	

### E.2. Gestión de proyectos y carteras

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos, lo que significa que define actividades, responsabilidades, objetivos críticos, recursos, necesidades de capacitación, interfaces y presupuestos. Es capaz de aplicar metodologías, herramientas y procesos, y de cubrir las necesidades de negocio identificadas, implementando para ello procesos nuevos, internos o externos definidos. Toma decisiones, da instrucciones y es el responsable de un equipo (es decir, de las relaciones que existan dentro de ese equipo y de los objetivos del mismo). A veces es el responsable general de un proyecto de ventas online (es decir, del resultado, los aspectos financieros, la gestión de recursos y gestión del tiempo). También crea y lleva al día documentos para facilitar el seguimiento del progreso del proyecto.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos, y aplica metodologías, herramientas y procesos para gestionar proyectos sencillos.



	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros, trabajando dentro de los límites del proyecto, tomando decisiones y dando instrucciones; gestiona y supervisa las relaciones existentes dentro del equipo; programa y establece objetivos y resultados para el equipo y documenta los resultados.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<b>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos</li> <li>✓ M02: Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos</li> </ul>	

### E.3. Gestión de riesgos

<b>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</b>	Implementa la gestión de riesgos en las ventas online y la aplicación del procedimiento y política de gestión de riesgos definidos en la organización. Conoce y aplica los principios de gestión de riesgos (es decir, evalúa el riesgo, documenta posibles riesgos y planes de contención), y es capaz de buscar y estudiar soluciones para mitigar los riesgos identificados. Evalúa, gestiona y garantiza la validación de excepciones y examina el entorno y los procesos de ventas online.	
<b>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</b>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce y aplica los principios de gestión de riesgos y busca y estudia soluciones para mitigar los riesgos identificados.
	Nivel 3	Decide qué acciones deben adoptarse para adaptar la seguridad y abordar la exposición al riesgo. Evalúa, gestiona y garantiza la validación de excepciones y examina el entorno y los procesos de ventas online.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<b>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional</li> </ul>	

### E.4. Gestión de relaciones

<b>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</b>	Es responsable de que exista una buena relación de negocio entre el cliente y el proveedor interno o externo, implementando y cumpliendo los procesos organizativos. Mantiene un contacto regular con estas partes y está familiarizado con su entorno. Se asegura de que todas las necesidades, preocupaciones y quejas de clientes, socios y proveedores sean escuchadas y atendidas de acuerdo con la política organizativa. Responde de sus propias acciones y de las de otros en la gestión de una base de clientes limitada.	
<b>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</b>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros en la gestión de una base de clientes limitada.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<b>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras, si fuera útil)</li> <li>✓ B09: Capaz de trabajar en equipo</li> <li>✓ B04: Se centra en el cliente</li> </ul>	



### E.5. Mejora de procesos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El vendedor web estudia y realiza evaluaciones comparativas de las soluciones y procesos de ventas online existentes a fin de definir posibles innovaciones. Mide la efectividad de los procesos de ventas online existentes y hace recomendaciones fundamentadas.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	El vendedor web estudia y realiza evaluaciones comparativas de las soluciones y procesos de ventas online existentes a fin de definir posibles innovaciones. Mide la efectividad de los procesos de ventas online existentes y hace recomendaciones fundamentadas.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, analizar)	

Mayo de 2012

***El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva del autor y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí contenida.***

