

DEPENDIENTE DE COMERCIO, EN GENERAL

CÓDIGO 52201079

1º PERIODO FORMATIVO

OPERACIONES DE VENTA

Organización de procesos de venta

1 Organización del entorno comercial

1.1 Estructura del entorno comercial

1.2 Macroentorno

1.3 Microentorno

1.4 Comercio al por menor

1.5 Comercio al por mayor

1.6 Agentes

1.7 Fórmulas y formatos comerciales

1.8 Evolución y tendencias de la comercialización

1.9 Estructura y proceso comercial de la empresa

1.10 Posicionamiento e imagen de marca del producto

1.11 Normativa general sobre comercio

1.12 Derechos del consumidor

2 Gestión de la venta profesional

2.1 El vendedor profesional

2.2 Clases de vendedor

2.3 Los conocimientos del vendedor

2.4 Motivación y destreza

2.5 Organización del trabajo del vendedor profesional

2.6 Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

2.7 Planificación

3 Documentación propia de la venta de productos y servicios

3.1 Documentos comerciales

3.2 Documentos de pago

3.3 Documentos propios de la compra-venta

3.4 Normativa y usos habituales

3.5 Elaboración de la documentación

3.6 Aplicaciones informáticas

4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta

4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa

4.2 Cálculo de pvp

4.3 Precio mínimo de venta

4.4 Precio competitivo

4.5 Estimación de costes de la actividad comercial

4.6 El iva

- 4.7 Impuestos especiales
- 4.8 Cálculos de descuentos y recargos comerciales
- 4.9 Descuentos
- 4.10 Recargos comerciales
- 4.11 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
- 4.12 Cálculo de comisiones comerciales
- 4.13 Cálculo de cuotas y pagos aplazados
- 4.14 Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos
- 4.15 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

Técnica de venta

1 Procesos de ventas

- 1.1 Tipos de ventas
- 1.2 Fases del proceso de venta
- 1.3 La entrevista
- 1.4 Preparación a la venta
- 1.5 Sondeo
- 1.6 Aproximación al cliente
- 1.7 Análisis del producto-servicio
- 1.8 Argumentario de ventas

2 Aplicación de técnicas de ventas

- 2.1 Presentación y demostración del producto-servicio
- 2.2 Demostraciones ante un gran número de clientes
- 2.3 Argumentación comercial
- 2.4 Técnica para la refutación de objetivos
- 2.5 Técnicas de persuasión a la compra
- 2.6 Ventas cruzadas
- 2.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 2.8 Técnicas de comunicación no presenciales

3 Seguimiento y fidelización de clientes

- 3.1 La confianza y las relaciones comerciales
- 3.2 Estrategias de fidelización
- 3.3 Externalización de las relaciones con cliente telemarketing
- 3.4 Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes

4 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

- 4.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
- 4.2 Gestión de quejas y reclamaciones
- 4.3 Resolución de reclamaciones

Venta online

1 Internet como canal de venta

- 1.1 Las relaciones comerciales a través de internet
- 1.2 Utilidades de los sistemas online
- 1.3 Modelos de comercio a través de internet
- 1.4 Servidores online

2 Diseño comercial de página web

- 2.1 El internauta como cliente potencial y real
- 2.2 Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
- 2.3 Tiendas virtuales

- 2.4 Medios de pago en internet
- 2.5 Conflictos y reclamaciones de clientes
- 2.6 Aplicaciones para el diseño de páginas web comerciales

2º PERIODO FORMATIVO

OPERACIONES AUXILIARES A LA VENTA

Aprovisionamiento y almacenaje en la venta

- 1 Gestión de stocks e inventarios
 - 1.1 Tipos y características de los productos
 - 1.2 Condiciones de conservación de los productos
 - 1.3 Cualidades básicas
 - 1.4 Productos especiales
 - 1.5 Embalaje y conservación
 - 1.6 Clasificación de los artículos del almacén
 - 1.7 Rotación de productos
 - 1.8 Inventario
 - 1.9 La pérdida desconocida
 - 1.10 Gestión del aprovisionamiento
 - 1.11 Control de inventarios
 - 1.12 Innovaciones tecnológicas

- 2 Almacenaje y distribución interna de productos
 - 2.1 Principios básicos de organización del almacén
 - 2.2 Proceso organizativo del almacenamiento de productos
 - 2.3 Criterios del almacenaje
 - 2.4 Seguridad y prevención de riesgos en el almacén

Animación y presentación del producto en el punto de venta

- 1 Organización en el punto de venta
 - 1.1 Organización y distribución de espacios comerciales
 - 1.2 Criterios de implantación del producto
 - 1.3 Comportamiento del cliente en el punto de venta
 - 1.4 Gestión del lineal
 - 1.5 Distribución de familias de artículos en el lineal
 - 1.6 Orden y limpieza en el punto de venta
 - 1.7 Normas de seguridad e higiene en el punto de venta
 - 1.8 Actividades: organización en el punto de venta

- 2 Animación básica en el punto de venta
 - 2.1 Factores básicos de animación del punto de venta
 - 2.2 Equipo y mobiliario comercial básico
 - 2.3 Presencia visual de productos en el lineal
 - 2.4 Calentamiento de zonas frías y calientes en el punto de venta
 - 2.5 La publicidad en el lugar de la venta
 - 2.6 Cartelería en el punto de venta
 - 2.7 Máquina expendedoras

3 Presentación y empaquetado de productos para la venta

3.1 Empaquetado comercial

3.2 Técnicas de empaquetado y embolsado comercial

4 Elaboración de informes comerciales sobre la venta

4.1 Conceptos y finalidad de informes de ventas

4.2 Estructura de un informe

4.3 Elaboración de informes comerciales

1 Caja y terminal de punto de ventas

1.1 La caja registradora

1.2 El datafono

1.3 Elementos y características del tpv

1.4 Apertura y cierre del tpv

1.5 Scanner y lectura de la información del producto

1.6 Lenguajes comerciales

2 Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta

2.1 Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago

2.2 Justificantes de pago

2.3 Devoluciones y vales

2.4 Arqueo de caja

2.5 Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el tpv

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Gestión de la atención al cliente/consumidor

1 Procesos de atención al cliente

1.1 Concepto y funciones

1.2 Dependencia funcional del departamento de atención al cliente

1.3 Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente

1.4 El marketing en la empresa

1.5 Variables que influyen en la atención al cliente

1.6 La información suministrada por el cliente

1.7 Documentación implicada en la atención al cliente

2 Calidad en la presentación del servicio de atención al cliente

2.1 Procesos de calidad en la empresa

2.2 Gestión de la calidad en la empresa

2.3 Las normas iso 9000

2.4 El manual de calidad y la documentación operativa

2.5 Conceptos y características de la calidad de servicio

2.6 Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente

2.7 Actividades: calidad en la presentación del servicio de atención al cliente

3 Aspectos legales en relación con la ordenación del comercio minorista

3.1 Contenido

3.2 Implicaciones en la atención a clientes

- 3.3 Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico
- 3.4 Protección de datos
- 3.5 Protección al consumidor

1 Gestión y tratamiento de la información cliente-consumidor

- 1.1 Quejas y reclamaciones
- 1.2 Archivo y registro de la información del cliente
- 1.3 Procedimientos de gestión y tratamiento de la información
- 1.4 Bases de datos para el tratamiento de la información
- 1.5 Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
- 1.6 Confección y presentación del informe

2 Técnicas de comunicación a clientes-consumidores

- 2.1 Modelo de comunicación interpersonal
- 2.2 Sistemas de comunicación
- 2.3 Comunicación presencial y no presencial
- 2.4 Habilidades para una buena comunicación
- 2.5 Comunicación con una o varias personas
- 2.6 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
- 2.7 Expresión verbal
- 2.8 Comunicación no verbal
- 2.9 Empatía y asertividad
- 2.10 Comunicación no presencial
- 2.11 La comunicación escrita

INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

- 1. Atención al cliente/consumidor en inglés
- 2. Aplicación de técnicas de venta en inglés
- 3. Comunicación comercial escrita en inglés

3º PERIODO FORMATIVO

Prevención de riesgos laborales.

1 Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- El trabajo y la salud: los riesgos profesionales
- Factores de riesgo
- Los daños derivados del trabajo
- Marco Normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales

2 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad

- Seguridad en el trabajo

3 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad, identificación, análisis y evaluación

- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
- Introducción
- Contaminantes químicos
- Contaminantes físicos
- Contaminantes biológicos

4 La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

- Introducción
- La carga de trabajo
- Concepto de ergonomía
- Organización en el trabajo

5 Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual

- Protección colectiva
- Caídas de altura
- Protección individual

6 Planes de emergencia y evacuación

- Objetos y definiciones
- Plan de emergencia
- Implantación

7 El control de la salud de los trabajadores

- Introducción
- Funciones de los servicios de salud laboral
- Patología laboral
- Vigilancia de la salud
- Epidemiología laboral
- Promoción de la salud en la empresa

8 Elementos básicos de la gestión de la prevención

- Introducción
- Organización de la prevención
- Planificación de la prevención
- Elementos básicos de gestión de la P.R.L.

9 Primeros Auxilios

- Normativas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud de seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos y lesiones en columna
- Quemaduras
- Las lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

4º PERIODO FORMATIVO

Calidad en el trabajo.

Conceptos de calidad y enfoques de gestión.

1 Conceptos fundamentales de calidad

- Introducción conceptual
- Conceptos de “producto” y “proceso”
- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa

- Calidad como excelencia
- Calidad como conformidad
- Calidad como uniformidad
- Calidad como aptitud para el uso
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

3 Círculos de calidad

- Fundamentos
- Historia de los círculos de calidad
- ¿Qué es un círculo de calidad?
- Implantación de círculos de calidad

Gestión de la calidad.

1 La calidad en el trabajo

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización
- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

2 Calidad total

- Las dimensiones de la calidad del producto
- Concepto de Calidad Total

3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales

- Concepto de Gestión de la Calidad
- Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas
- Planificación con proveedores

Herramientas para medir parámetros de calidad.

1 Muestreo

- Tipo de muestreo. Índice de desviaciones
- Tipos de muestreo
- Histórico. Informes

2 Estadística aplicada

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Verificación y registro. Trazabilidad

- Utilización de equipos de pruebas y medida.
- Cumplimentación de los protocolos de comprobación y medidas
- Trazabilidad

Indicadores de gestión.

1 La planificación y el control de gestión: marco conceptual y definiciones básicas

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

2 Los indicadores de gestión

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Diseño y construcción de indicadores

- Génesis de los indicadores de gestión en la organización
- Condiciones básicas que deben reunir los indicadores
- Metodología para la construcción de los indicadores
- Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión
- Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de indicadores
- Potenciales dificultades en la elaboración de indicadores
- Presentación de los indicadores

4 Indicadores básicos

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento
- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

Calidad total

1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad

- El enfoque como inspección
- El enfoque como control estadístico de la calidad
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total
- El enfoque japonés o CWQC

2 Gestión de la calidad total

- El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total
- Principios y prácticas para la GCT
- La GCT como proceso: Grado de adopción

Costes de la no calidad

1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad

- La calidad y los costes
- El impacto de los costes en la calidad
- Manual de control de calidad
- Riesgos de la no calidad. Costes de la no calidad
- Consecuencias de la NO calidad

- Propuestas de mejora
- Coste / inversión de la calidad

5º PERIODO FORMATIVO

Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo

1. Marco teórico del modelo de orientación profesional en Andalucía

- Presentación
- Objetivo del módulo

1.1 Contexto Europeo y Nacional 3

- La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)
- El Plan Nacional de Empleo (P.N.D.E.)

1.2 Modelo teórico

1.3 Competencias profesionales del orientador profesional

- Competencias profesionales en el desarrollo de la acción del orientador profesional
- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

1.4 Colectivo de la orientación profesional

- Colectivos especiales

1.5 Mercado de trabajo Andaluz

- Características
- Agentes que intervienen en el mercado de trabajo

ANEXO 1

- Orientadores laborales: ayudando a encauzar la vida profesional de las personas
- Fuentes

ANEXO 2

- Entrevista a Víctor Álvarez Rojo

ACTIVIDAD 1 - La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)

ACTIVIDAD 2 - Políticas de empleo

2. El sistema de orientación profesional: el programa Andalucía orienta y la red de unidades de orientación

- Presentación
- Objetivo del módulo

2.1 Normativa reguladora

- Normativa Nacional
- Normativa Andaluza

2.2 principios inspiradores

- Igualdad de Oportunidades
- Centrada en la persona
- Nuevas Tecnologías
- Calidad

2.3 Tipología de centros

- Centros De Referencia
- Unidades de Orientación

2.4 Servicio telemático de orientación

- Servicio telemático de orientación

ANEXO 3

- ¿Qué es Andalucía orienta?

ACTIVIDAD 1 - Normativas nacionales sobre empleo

ACTIVIDAD 2 - “Andalucía orienta”

3. ACCIONES BÁSICAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

- Presentación

- Objetivo del módulo

3.1 Entrevista en profundidad

- Entrevista en profundidad

3.2 Orientación vocacional

3.3 Información sobre el mercado de trabajo

3.4 Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda de empleo

- Elaboración del currículum vitae
- Analizar las ofertas de empleo
- Ofrecerse a una empresa
- Simulación de entrevistas
- Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo
- Itinerarios personalizados para la inserción
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo
- Asesoramiento al autoempleo

ANEXO 4

- Definir tu proyecto profesional

ACTIVIDAD 1 - Acciones básicas de orientación

ACTIVIDAD 2 - “El currículum y la carta de autocandidatura”

6º PERIODO FORMATIVO

Primeros auxilios en la empresa

1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud

- El trabajo y la salud
- Los riesgos profesionales
- Factores de riesgo laboral
- Incidencia de los factores de riesgo sobre la salud
- Daños derivados del trabajo
- Accidentes de trabajo
- Enfermedades profesionales
- Diferencia entre accidentes de trabajo y enfermedad profesional
- Otras patologías derivadas del trabajo
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos
- Deberes y obligaciones básicas en esta materia
- Política de prevención de riesgos laborales
- Fomento de la toma de conciencia
- Participación, información, consulta y propuestas
- El empresario
- El trabajador

2. Medicina en el trabajo

- Medicina del trabajo

- El derecho a la salud
- Daños derivados del trabajo
- Patología de origen laboral
- Efectos de los agentes químicos en la salud
- Efectos de los agentes biológicos en la salud
- Efectos del ruido en la salud
- Efectos de las vibraciones sobre la salud
- Técnicas utilizadas en la vigilancia de la salud
- La vigilancia de la salud de los trabajadores
- Protocolos médicos
- Programas de vigilancia de la salud
- Promoción de la salud en la empresa
- Epidemiología laboral
- Planificación e información sanitaria

3. Riesgos generales y su prevención

- Caídas de personas a distinto o al mismo nivel
- Proyección de fragmentos o partículas
- Golpes o cortes por objetos y herramientas
- Atrapamiento por vuelco de máquina
- Golpes atrapamientos por derrumbamiento
- Contacto eléctrico
- Sobreesfuerzo
- Exposición al polvo o a ruidos
- Dermatitis profesional y riesgos de contaminación
- Riesgos ligados al medio ambiente del trabajo
- Contaminantes químicos
- Toxicología laboral
- Medición de la exposición a contaminantes
- Corrección ambiental
- Contaminantes físicos
- Energía mecánica
- Energía térmica
- Energía electromagnética
- Contaminantes biológicos
- La carga del trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- Sistemas elementales de control de riesgos
- Protección colectiva
- Equipos de protección individual
- Protección del cráneo
- Protectores del aparato auditivo
- Protectores de la cara y del aparato visual
- Protectores de las vías respiratorias
- Protección de las extremidades y piel
- Protectores del tronco y el abdomen
- Protección total del cuerpo

4. Primeros auxilios

- Procedimientos generales

- Eslabones de la cadena de socorro
- Evaluación primaria de un accidentado
- Normas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud a seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos
- Lesiones en columna
- Quemaduras
- Lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

5. Planes de emergencia

- Planes de emergencia
- Concepto y objetivos
- Actuaciones del empresario
- Situaciones ante un plan de emergencia
- Situaciones de emergencia
- Tipos de planes de emergencia
- Organización del plan de emergencia
- Actuaciones en un plan de emergencia
- Implantación del plan de emergencia
- Simulacros de emergencia