

## **VENDEDOR TÉCNICO, EN GENERAL**

**CÓDIGO 26401047**

### **1º PERIODO FORMATIVO**

#### **ORGANIZACIÓN COMERCIAL**

##### **Dirección y estrategias de ventas e intermediación comercial**

##### 1 Marco económico del comercio

- 1.1 El sector del comercio
- 1.2 El sistema de distribución comercial
- 1.3 El comercio electrónico

##### 2 Oportunidades y puesta en marcha

- 2.1 El entorno de la actividad
- 2.2 Análisis de mercado
- 2.3 Oportunidades de negocio
- 2.4 Formulación del plan de negocio

##### 3 Marco jurídico y contratación en el comercio

- 3.1 Concepto y normas
- 3.2 Formas jurídicas
- 3.3 El contrato
- 3.4 El código deontológico
- 3.5 Otros contratos
- 3.6 Trámites administrativos

##### 4 dirección comercial y logística comercial

- 4.1 Planificación y estrategias
- 4.2 Promoción de ventas
- 4.3 La logística comercial
- 4.4 Registro, gestión y tratamiento

##### **Gestión económico-financiera básica de la actividad comercial de ventas e intermediación comercial**

##### 1 Presupuestos y contabilidad

- 1.1 Concepto y finalidad
- 1.2 Clasificación de los presupuestos
- 1.3 El presupuesto financiero
- 1.4 Estructura y modelos
- 1.5 Características

## 1.6 El equilibrio patrimonial

## 2 Financiación básica y viabilidad

### 2.1 Fuentes de financiación

### 2.2 Instrumentos básicos

### 2.3 El seguro

## 3 Gestión administrativa y documental

### 3.1 Facturación

### 3.2 Documentación

### 3.3 Comunicación

### 3.4 Organización del trabajo

## 4 Gestión contable, fiscal y laboral

### 4.1 Gestión contable básica

### 4.2 Gestión fiscal básica

### 4.3 Gestión laboral básica

### 4.4 Aplicaciones informáticas

## **2º PERIODO FORMATIVO**

### **GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS Y EQUIPOS DE COMERCIALES**

#### 1 Determinación de la fuerza de ventas

##### 1.1 Definición y conceptos

##### 1.2 Establecimiento de los objetivos

##### 1.3 Predicción de los objetivos

##### 1.4 El sistema de dirección

#### 2 Reclutamiento y retribución

##### 2.1 El reclutamiento del vendedor

##### 2.2 El proceso de selección

##### 2.3 Sistemas de retribución

##### 2.4 La acogida del vendedor

#### 3 Liderazgo del equipo de ventas

##### 3.1 Dinamización y dirección

##### 3.2 Estilos de mando y liderazgo

##### 3.3 Las funciones de un líder

##### 3.4 La motivación y reanimación

##### 3.5 El líder como mentor

#### 4 Organización y control del equipo

##### 4.1 Evaluación del desempeño

##### 4.2 Las variables de control

##### 4.3 Los parámetros e instrumentos

##### 4.4 Análisis y evaluación

##### 4.5 Evaluación general

## 5 Formación y habilidades del equipo

- 5.1 Necesidad de la formación
- 5.2 Modalidades de la formación
- 5.3 La formación inicial del vendedor
- 5.4 La formación permanente

## 6 La resolución de conflictos

- 6.1 Teoría del conflicto
- 6.2 Identificación del conflicto
- 6.3 La resolución del conflicto
- 6.4 Técnicas de resolución de situaciones conflictivas
- 6.5 Estilos de negociación de conflictos
- 6.6 Toma de decisiones en grupos

## **OPERACIONES DE VENTA**

### **Organización de procesos de venta**

#### 1 Organización del entorno comercial

- 1.1 Estructura del entorno
- 1.2 Fórmulas y formatos
- 1.3 Evolución y tendencias
- 1.4 Estructura y proceso
- 1.5 Posicionamiento e imagen
- 1.6 Normativa general
- 1.7 Derechos del consumidor

#### 2 Gestión de la venta profesional

- 2.1 El vendedor profesional
- 2.2 Organización del trabajo
- 2.3 La visita comercial. La venta fría
- 2.4 Argumentario de ventas
- 2.5 Prospección y captación de clientes
- 2.6 Gestión de la cartera de clientes
- 2.7 Manejo de las herramientas

#### 3 Documentación propia de la venta de productos

- 3.1 Documentos comerciales
- 3.2 Documentos propios
- 3.3 Normativa y usos habituales
- 3.4 Elaboración de la documentación
- 3.5 Aplicaciones informáticas

#### 4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta

- 4.1 Operativa básica de cálculo
- 4.2 Cálculo de PVP
- 4.3 Estimación de costes
- 4.4 Fiscalidad

- 4.5 Cálculo de descuentos
- 4.6 Cálculo de rentabilidad
- 4.7 Cálculo de comisiones
- 4.8 Cálculo de cuotas y pagos
- 4.9 Aplicaciones de control
- 4.10 Herramientas e instrumentos

### **3º PERIODO FORMATIVO**

#### **Técnicas de venta**

- 1 Procesos de venta
  - 1.1 Tipos de venta
  - 1.2 Fases del proceso de venta
  - 1.3 Preparación de la venta
  - 1.4 Aproximación al cliente
  - 1.5 Análisis del producto, servicio
  
- 2 Aplicación de técnicas de venta
  - 2.1 Presentación y demostración
  - 2.2 Demostraciones
  - 2.3 Argumentación comercial
  - 2.4 Técnicas para la refutación
  - 2.5 Técnicas de persuasión
  - 2.6 Ventas cruzadas
  - 2.7 Técnicas de comunicación
  - 2.8 Técnicas de comunicación no presenciales
  
- 3 Seguimiento y fidelización de clientes
  - 3.1 La confianza y las relaciones
  - 3.2 Estrategias de fidelización
  - 3.3 Externalización de las relaciones
  - 3.4 Aplicaciones de gestión
  
- 4 Resolución de conflictos
  - 4.1 Conflictos y reclamaciones
  - 4.2 Gestión de quejas
  - 4.3 Resolución de reclamaciones

#### **Venta online**

- 1 Internet como canal de venta
  - 1.1 Las relaciones comerciales
  - 1.2 Utilidades de los sistemas
  - 1.3 Modelos de comercio
  - 1.4 Servidores online
  
- 2 Diseño comercial de páginas web
  - 2.1 El internauta como cliente
  - 2.2 Criterios comerciales

- 2.3 Tiendas virtuales
- 2.4 Medios de pago en internet
- 2.5 Conflictos y reclamaciones
- 2.6 Aplicaciones a nivel usuario

## **PROMOCIONES EN ESPACIOS COMERCIALES**

- 1 Promoción en el punto de venta
  - 1.1 Comunicación comercial
  - 1.2 La promoción del fabricante
  - 1.3 Formas de promoción
  - 1.4 Selección de acciones
  - 1.5 Animación de puntos

### 2 Merchandising y animación

- 2.1 Definición y alcance
- 2.2 Tipos de elementos
- 2.3 Técnicas de rotulación
- 2.4 Mensajes promocionales
- 2.5 Aplicaciones informáticas

### 3 Control de las acciones promocionales

- 3.1 Criterios de control
- 3.2 Cálculo de índices
- 3.3 Análisis de resultados
- 3.4 Utilización de hojas

### 4 Acciones promocionales online

- 4.1 Internet como canal
- 4.2 Herramientas de promoción
- 4.3 Páginas web
- 4.4 Elementos de la tienda
- 4.5 Elementos de la promoción

## **INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES DE VENTA**

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

## **4º 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

## **5º 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

## **6º 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