

## **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