



Programa del curso profesional:

**Actividades Auxiliares de Comercio (Ajustado
a Certificado de profesionalidad)**

WWW.OPOSICIONESYCURSOS.ES

Metodología

El Curso será desarrollado con una metodología Semipresencial. El sistema está organizado ateniéndonos en todo momento a las necesidades del alumno de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso en las tutorías presenciales así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación.

Profesorado

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes:

Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual,
- Por e-mail
- Por teléfono

Prácticas

Tenemos convenios de prácticas con las mejores empresas de cada sector y existe la posibilidad, siempre contando con la disponibilidad del alumno, de la realización de estas prácticas para afianzar sus conocimientos teóricos.

TEMARIO

1. MÓDULO 1. MF1326_1 PREPARACIÓN DE PEDIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA DE LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades.
2. Consideraciones básicas para la preparación del pedido.
3. - Diferenciación de unidades de pedido y de carga.
4. - Tipos de pedido.
5. - Unidad de pedido y embalaje.
6. - Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.
7. Documentación básica en la preparación de pedidos.
8. - Documentación habitual.
9. - Sistemas de seguimiento y control informático de pedidos.
10. - Control informático de la preparación de pedidos.
11. - Trazabilidad: concepto y finalidad.
12. Registro y calidad de la preparación de pedidos.
13. - Verificación del pedido.
14. - Flujos de información en los pedidos.
15. - Codificación y etiquetado de productos y pedidos.
16. - Control y registro de calidad en la preparación de pedidos: exactitud, veracidad y normas de visibilidad y legibilidad de etiquetas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS Y EQUIPOS EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos.
2. Métodos habituales de preparación de pedidos:
3. - Manual.
4. - Semiautomático.
5. - Automático.
6. - Picking por voz.
7. Sistemas de pesaje y optimización del pedido.
8. - Equipos utilizados habitualmente en el pesaje y medición de pedidos.

9. - Unidades de volumen y de peso: interpretación.
10. Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido.
11. - Factores operativos de la estiba y carga.
12. - Distribución de cargas y aprovechamiento del espacio.
13. - Coeficiente o factor de estiba: interpretación y aplicación a la preparación de pedidos.
14. - Mercancías a granel.
15. Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos.
16. - Usos y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos.
17. - Colocación y disposición de productos y/o mercancías en la unidad de pedido.
18. - Complementariedad de productos y/o mercancías.
19. - Conservación y manipulación de productos y/o mercancías.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ENVASES Y EMBALAJES.

1. Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega.
2. - Consideraciones previas.
3. - Embalaje primario: Envase.
4. - Embalaje secundario: cajas.
5. - Embalaje terciario: pales y contenedor.
6. Tipos de embalaje secundario:
 7. - Bandeja.
 8. - Box palet.
 9. - Caja dispensadora de líquidos.
 10. - Caja envolvente o Wraparound.
 11. - Caja expositora.
 12. - Caja de fondo automático.
 13. - Caja de fondo semiautomático.
 14. - Caja de madera.
 15. - Caja de plástico.
 16. - Caja con rejilla incorporada.
 17. - Caja con tapa.
 18. - Caja de tapa y fondo.
 19. - Caja de solapas.
 20. - Cesta.
 21. - Estuche.
 22. - Film plástico.
 23. - Plató agrícola.

24. - Saco de papel.
25. Otros elementos del embalaje:
26. - Cantonera.
27. - Acondicionador.
28. - Separador.
29. Medios y procedimientos de envasado y embalaje.
30. Operaciones de embalado manual y mecánico:
31. - Consideraciones previas: dimensión, número de artículos o envases.
32. - Empaque.
33. - Etiquetado.
34. - Precinto.
35. - Señalización y etiquetado del pedido.
36. Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía.
37. - Recomendaciones de AECOC y simbología habitual.
38. Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN Y PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos.
2. - Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.
3. Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.
4. - Señalización de seguridad.
5. - Higiene postural.
6. - Equipos de protección individual.
7. - Actitudes preventivas en la manipulación de carga.
8. Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.
9. **MÓDULO 2. MF1327_1 OPERACIONES EN EL PUNTO DE VENTA**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA Y TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.

1. Concepto y funciones.
2. Características y diferencias.
3. Tipos de superficies comerciales.
4. - Por ubicación
5. - Por tamaño

6. - Por productos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS.

1. Zonas frías y calientes
2. Diseño:
3. - Por zonas
4. * Ventas.
5. * Almacén.
6. * Recepción y descarga.
7. * Auxiliares.
8. - Por productos
9. * Alimentarios
10. * No alimentarios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Técnicas físicas de equipamiento:
2. - Cabeceras
3. - Pilas
4. - Contenedores
5. - Islas
6. Técnicas psicológicas:
7. - Regalos publicitarios
8. - Premios a la fidelidad
9. - Muestras
10. - Cupones
11. - Reembolsos
12. - Premios
13. - Descuentos
14. Técnicas de estímulo.
15. - Medios audiovisuales
16. - Creación de ambientes
17. Técnicas personales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MOBILIARIO Y ELEMENTOS EXPOSITIVOS

1. Tipología y funcionalidad.
2. Características.
3. Elección.

4. Ubicación:
5. - recta
6. - espiga
7. - libre
8. - abierta
9. - cerrada
10. Manipulación y montaje.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

1. Funciones
2. Lineales. Fronteo.
3. Niveles de exposición.
4. Necesidades y criterios:
5. - Reposición
6. - Rotación
7. - Abastecimiento
8. - Colocación
9. Etiquetado
10. Identificación de productos: Interpretación de datos.
11. Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
12. Rentabilidad de la actividad comercial.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE EMPAQUETADO COMERCIAL DE PRODUCTOS

1. Tipos y finalidad de empaquetados.
2. Técnicas de empaquetado.
3. Características de los materiales.
4. Utilización y optimización de materiales.
5. Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
6. Plantillas y acabados
7. Requisitos del puesto de trabajo
8. Gestión de residuos
9. Envases
10. Embalajes
11. Asimilables a residuos domésticos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LAS OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

1. Prevención en actividades de organización, reposición, acondicionamiento y limpieza del punto de venta.
2. Higiene postural
3. - Elementos eléctricos
4. - Productos de limpieza
5. - Otros
6. Prevención aplicable a operaciones de montaje y elementos expositores.
7. Accidentes por caídas
8. Uso de escaleras
9. Golpes en estanterías
10. Riesgos eléctricos
11. Puertas
12. - Otros
13. Normas de manipulación de productos e higiene postural.
14. - Identificación de lesiones y riesgos.
15. - Recomendaciones básicas para la prevención de lesiones.
16. Equipos de protección individual.
17. - Características y ventajas.
18. - Uso y mantenimiento.
19. **MÓDULO 3. MF1328_1 MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE MOVIMIENTO Y REPARTO DE PROXIMIDAD.

1. Documentación básica de órdenes de movimiento:
2. - albarán
3. - nota de entrega
4. - orden de pedido
5. Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.
6. Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.
7. Ordenes de reparto de proximidad:
8. - Definición de recorrido
9. - rutas de reparto.
10. - Interpretación de callejeros locales
11. Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONDUCCIÓN DE TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

1. Tipos y características de los equipos de trabajo móviles:
2. - traspales manuales o eléctricos
3. - carretillas de mano
4. - apiladores manuales o eléctricos
5. - carretillas contrapesadas entre otros
6. Localización de los elementos del equipo de trabajo.
7. Optimización de tiempo y espacio:
8. Colocación y estabilidad de la carga.
9. - Estiba, clasificación y agrupamiento.
10. Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE TRANSPALÉS Y CARRETILLA DE MANO.

1. Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de tránsales y carretillas de mano.
2. Herramientas y material de limpieza de los equipos.
3. Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.
4. Sistema hidráulico y de elevación.
5. Cambio y carga de baterías.
6. Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de tránsales y carretillas de mano.
7. Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO MÓVILES.

1. Normas y recomendaciones de seguridad
2. - de movimiento
3. - manipulación manual
4. - conservación de productos.
5. Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.
6. - higiene postural
7. - prevención de fatiga
8. Higiene postural y equipo de protección individual en la manipulación de productos.
9. Medidas de actuación en situaciones de emergencia
10. **MÓDULO 4. MF1329_1 ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

1. Procesos de información y de comunicación.
2. Barreras en la comunicación con el cliente.
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva
5. - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
6. La escucha activa
7. - concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
8. - signos y señales de escucha
9. - componentes actitudinales de la escucha efectiva
10. - habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
11. - errores en la escucha efectiva
12. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
3. - Concepto.
4. - Componentes.
5. - Signos de comunicación corporal no verbal.
6. - la imagen personal.
7. Pautas de comportamiento:
8. - Disposición previa
9. - respeto y amabilidad
10. - implicación en la respuesta
11. - servicio al cliente
12. - vocabulario adecuado
13. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
14. Técnicas de asertividad:
15. - disco rayado,
16. - banco de niebla,
17. - libre información,
18. - aserción negativa,
19. - interrogación negativa,
20. - autorrevelacion,
21. - compromiso viable
22. - otras técnicas de asertividad

23. La atención telefónica.
24. - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
25. - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
26. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
27. - solicitud de información de localización
28. - solicitud de información de localización de producto
29. - solicitud de información de precio
30. - quejas básicas y reclamaciones
31. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
32. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
33. - No ignorar ninguna reclamación
34. - Mantener la calma y practicar escucha activa
35. - Transmitir respeto y amabilidad
36. - Pedir disculpas
37. - Ofrecer una solución o tramitación lo mas rápida posible
38. - Despedida y agradecimiento
39. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Concepto y origen de la calidad.
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
3. El control y el aseguramiento de la calidad.
4. La retroalimentación del sistema.
5. - calidad y seguimiento de la atención al cliente
6. - documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
7. La satisfacción del cliente.
8. - Técnicas de control y medición.
9. - Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
10. La motivación personal y la excelencia empresarial
11. La reorganización según criterios de calidad
12. Las normas ISO 9000
13. - Funcionamiento de la certificación