



Perfil Profesional: Servicios Auxiliares de Comercio y Almacén.

Identificación.

El Programa de Cualificación Profesional Inicial de Servicios Auxiliares de Comercio y Almacén queda identificado por los siguientes elementos:

1. Denominación: Servicios Auxiliares de Comercio y Almacén.
2. Nivel: Programas de Cualificación Profesional Inicial.
3. Duración: 600 horas.
4. Familia Profesional: Comercio y Marketing.

Competencia general:

Realizar operaciones auxiliares de comercialización, “merchandising” y almacenaje de productos y mercancías, siguiendo protocolos, criterios comerciales y de imagen, en condiciones de seguridad, salud y respeto ambiental.

Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este Programa de Cualificación Profesional Inicial son las que se relacionan a continuación:

- a) Recepcionar mercancías en almacén y registrar entradas etiquetándolas y codificándolas conforme a sus características y condiciones de manipulación y conservación.
- b) Manejar, transportar y ubicar mercancías en almacén aplicando sistemas básicos de almacenamiento y utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- c) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y/o productos, registrando la información en documentos de control y en aplicaciones informáticas para el control de existencias.
- d) Mantener actualizada la información en puntos de venta, detectando desabastecimientos, huecos e incidencias y transmitiéndola con prontitud a los superiores.
- e) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- f) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.
- g) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo, utilizando herramientas de control y peso de mercancías, para la preparación de pedidos en el tiempo y en la forma establecidos.



- h) Embalar y etiquetar unidades de pedido utilizando equipos y medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.
- i) Comunicarse eficazmente con públicos objetivos en cada momento, utilizando normas de cortesía en la atención al posible cliente y transmitiendo la imagen corporativa de la empresa.
- j) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos y aplicando técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- k) Cumplir la normativa de seguridad y salud aplicando normas de manipulación y embalaje.
- l) Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
- m) Actuar con confianza en la propia capacidad profesional y mostrar una actitud creativa ante los requerimientos del trabajo.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas.

Cualificaciones profesionales completas:

- a) Actividades Auxiliares de Comercio COM412_1(RD 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.
 - UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
 - UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.
 - UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente.
- b) Actividades Auxiliares de Almacén COM411_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.
 - UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
 - UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

Entorno profesional:

Este profesional ejerce su actividad profesional en empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, “cash and carry”, entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales), en centros



de distribución comercial y en departamentos comerciales y almacenes de empresas de otros sectores productivos.

1. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- a) Auxiliar de dependiente de comercio.
- b) Auxiliar de animación del punto de venta.
- c) Auxiliar de promoción de ventas.
- d) Empleado/a de reposición.
- e) Operador/a de cobro o Cajero/a.
- f) Operario/a de pedidos.
- g) Carretillero/a de recepción y expedición.
- h) Contador/a de recepción y expedición.
- i) Operario/a de logística.

Módulos profesionales:

- 1º Técnicas básicas de merchandising.
- 2º Operaciones auxiliares de almacenaje.
- 3º Venta de productos.
- 4º Formación en centros de trabajo.

Módulo Profesional: Técnicas básicas de merchandising. Código: 7CCM.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la ubicación física de los distintos sectores del punto de venta.
- b) Se han identificado las zonas frías y calientes del punto de venta.
- c) Se han descrito los criterios comerciales de distribución de los productos y mobiliario en el punto de venta.
- d) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente.
- e) Se han descrito los pasos y procesos de elaboración y montaje.
- f) Se han montado expositores de productos y góndolas con fines comerciales.
- g) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación, siguiendo criterios de “merchandising” y de imagen.
- h) Se han seguido las instrucciones de montaje y uso del fabricante y las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

2. Dispone productos en lineales y expositores seleccionando la técnica básica de “merchandising” apropiada a las características del producto.



Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición.
- b) Se ha descrito el proceso de traslado de los productos conduciendo transpalés o carretillas de mano, siguiendo las normas de seguridad.
- c) Se ha descrito la clasificación del surtido por grupos, secciones, categorías, familias y referencias.
- d) Se han descrito los efectos que producen en el consumidor los distintos modos de ubicación de los productos en el lineal.
- e) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto.
- f) Se ha realizado inventario de las unidades del punto de venta, detectando huecos o roturas de “stocks”.
- g) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos.
- h) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas a nivel usuario, procesador de texto y hoja de cálculo.
- i) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores siguiendo criterios de “merchandising”.
- j) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.
- k) Se han aplicado las medidas específicas de manipulación de los distintos productos e higiene.

3. Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación “European Article Numbering Association” (EAN) en el control del punto de venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado distintos tipos de dispositivos de seguridad que se utilizan en el punto de venta.
- b) Se ha descrito el funcionamiento de dispositivos de seguridad en el punto de venta.
- c) Se han descrito los procesos de asignación de códigos a los distintos productos.
- d) Se han interpretado etiquetas normalizadas y códigos EAN 13.
- e) Se ha verificado la codificación de productos, identificando sus características, propiedades y localización.
- f) Se han utilizado aplicaciones informáticas (procesador de textos y hoja de cálculo) en la elaboración de documentación para transmitir los errores de correspondencia detectados entre la información de la etiqueta y el producto.
- g) Se han etiquetado productos manualmente y utilizando herramientas específicas de etiquetado y siguiendo criterios de “merchandising”.



h) Se han colocado dispositivos de seguridad utilizando los sistemas de protección pertinentes.

i) Se ha valorado la relevancia de la codificación de los productos en el control del punto de venta.

4. Empaquetado productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado diferentes técnicas de empaquetado de productos.

b) Se ha analizado la simbología de formas, colores y texturas en la transmisión de la imagen de la empresa.

c) Se han identificado elementos y materiales que se utilizan en el empaquetado y presentación comercial de productos.

d) Se han seleccionado los materiales necesarios para el empaquetado en función de la técnica establecida y de la imagen de la empresa.

e) Se ha acondicionado el producto para su empaquetado, colocando elementos protectores y retirando el precio y los dispositivos de seguridad.

f) Se han empaquetado productos asegurando su consistencia y su presentación conforme a criterios comerciales.

g) Se han colocado motivos ornamentales de forma atractiva.

h) Se han retirado los restos del material utilizado para asegurar el orden y limpieza del lugar de trabajo.

Duración: 180 horas (6 horas semanales).

Contenidos:

Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores:

- Concepto de “merchandising”.
- Criterios de distribución de la superficie de ventas
- Flujo de circulación de los clientes: la zona fría y la zona caliente.
- Ubicación de los sectores más importantes.
- Tipos de mobiliario en el punto de venta.
- Distintas formas de disposición del mobiliario.
- Métodos físicos y psicológicos para calentar puntos fríos.
- Elementos y materiales de P.L.V. (Publicidad en el punto de venta) y “merchandising”.
- El escaparate: funciones y montaje.
- Los carteles: funciones y procedimientos de elaboración.

Disposición de productos en lineales:

- Concepto de lineal.
- Función del lineal.
- Niveles y zonas del lineal.
- Las familias de productos.



- Reglas de implantación de los productos.
- Implantación horizontal, vertical, cruzada, malla, etc.
- Concepto de “facing”.
- Normas para la correcta implantación.
- Reaprovisionamiento del lineal.

Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad:

- Tecnología al servicio del “merchandising”.
- Instrumentos para la protección contra el hurto.
- El escáner.
- La codificación del surtido.
- Origen de la codificación comercial.
- El código de barras.
- Código EAN 13.
- La etiqueta: definición y funciones.
- Requisitos informativos que debe cumplir.
- Técnicas básicas de elaboración de etiquetas.

Empaquetado y presentación comercial:

- Envoltorio y paquetería.
- Empaquetado: valor añadido al producto.
- Estilos y modalidades.
- Materiales utilizados.
- Técnicas de empaquetado.
- Sensibilización medio-ambiental.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar actividades básicas de “merchandising” en puntos de venta.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Realización de montajes de elementos de animación del punto de venta, expositores, carteles y escaparates.
- Disposición de productos en lineales aplicando técnicas básicas de “merchandising” e interpretando planogramas, gráficos e instrucciones comerciales.
- Etiquetado de productos, interpretando la codificación y comprobando la exactitud de la información y colocación de dispositivos de seguridad.
- Empaquetado de productos siguiendo criterios comerciales y de imagen de la empresa.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Análisis de planos de distintos establecimientos que nos permitan identificar los diferentes sectores de los puntos de venta, distinguiendo zonas calientes y frías en función de la circulación del cliente.
- Visita a establecimientos comerciales diferentes para conocer los tipos de mobiliario que existen en el mercado y su utilización según su función y el sector o zona de la superficie de venta donde se ubican.



- Interpretación de planogramas y gráficos de lineales y colocación de productos conforme a sus instrucciones, aplicando técnicas básicas de “merchandising”.
- Elaboración manual o mediante el empleo de herramientas informáticas sencillas de carteles (especialmente de precios) y de etiquetas, rotulando diferentes tipos de letra y asociando formas y colores a la imagen a transmitir.
- Empaquetado de productos de forma atractiva, utilizando los materiales adecuados y motivos ornamentales acordes con la imagen de la empresa.

Módulo Profesional: Operaciones auxiliares de almacenaje. Código: 7CCA

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Recepciona mercancías relacionando sus características con las condiciones de almacenamiento previstas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado etiquetas, embalajes y medios de transporte con la tipología de productos y destinos, para su correcta manipulación.
- b) Se han identificado distintos tipos de cargas y mercancías en función de sus características específicas de manipulación.
- c) Se ha verificado la correspondencia entre las mercancías recibidas y sus etiquetas y/o el contenido del albarán.
- d) Se han identificado los distintos tipos de documentos relacionados con la recepción: pedido, albarán, etiquetas, cartas de porte, acta e informe de recepción.
- e) Se han reconocido las discrepancias y anomalías más frecuentes de las cargas.
- f) Se ha extraído una muestra de una carga para su inspección.
- g) Se han clasificado mercancías conforme a sus características y condiciones de conservación.
- h) Se han descrito los procesos de desconsolidación y desembalaje de cargas manualmente o utilizando las herramientas adecuadas.
- i) Se han utilizado hojas de cálculo para cumplimentar fichas de almacén.
- j) Se ha elaborado un informe con el resultado de la recepción, utilizando aplicaciones informáticas.
- k) Se ha empleado tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

2. Etiqueta mercancías mediante aplicaciones informáticas específicas valorando el control de la trazabilidad que posibilita su registro y codificación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado diferentes sistemas de codificación de mercancías.



- b) Se han descrito los contenidos y significados de los códigos.
- c) Se ha consultado un índice de códigos en una base de datos de almacén.
- d) Se han etiquetado mercancías con el código de forma visible.
- e) Se han indicado condiciones de manipulación y conservación de los productos.
- f) Se ha descrito la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- g) Se ha realizado el alta en el registro de “stocks” utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Se han respetado y aplicado las medidas de seguridad y prevención de riesgos en el almacén.

3. Almacena productos y mercancías justificando su ubicación y condiciones de almacenamiento en función del espacio disponible.

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado distintos tipos de almacenes.
- b) Se ha identificado la ubicación física de las distintas zonas del almacén.
- c) Se han descrito sistemas básicos y reglas generales de ubicación de mercancías en el almacén para optimizar el espacio disponible.
- d) Se han interpretado órdenes de movimiento de mercancías y productos para optimizar el espacio de almacenaje o proceder a su expedición o suministro.
- e) Se ha descrito el funcionamiento de carretillas automotoras para la manipulación de cargas.
- f) Se han colocado cargas o mercancías en el lugar indicado en la orden de trabajo, teniendo en cuenta las características de las mismas y sus condiciones de manipulación.
- g) Se han utilizado medios informáticos para transmitir, con precisión, la información de los movimientos que se realizan de cargas y mercancías.
- h) Se han aplicado y respetado las medidas de seguridad y prevención de riesgos en el almacén.
- i) Se ha mantenido el almacén limpio y ordenado.

4. Colabora en la elaboración de inventarios de mercancías, realizando operaciones básicas de control de existencias mediante herramientas informáticas de control de almacenes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la documentación técnica relacionada con el almacén.
- b) Se ha relacionado el almacenaje mínimo con el tiempo de aprovisionamiento de proveedores y la demanda.
- c) Se han identificado los tipos de almacenajes así como de inventarios y sus variables.



- d) Se ha realizado inventario de productos existentes en un almacén, elaborando partes de incidencia si fuese necesario y comunicando necesidades de reaprovisionamiento y roturas de “stock”.
- e) Se han señalado los mecanismos que se emplean para asegurar la renovación de almacenajes y el mantenimiento del “stock” mínimo.
- f) Se ha identificado el sistema óptimo de reposición de “stocks” en función del tipo de almacén.
- g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas de control de almacenes.
- h) Se ha elaborado la información asociada al control del almacén, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa, utilizando procesadores de texto y hojas de cálculo.
- i) Se ha valorado la relevancia del control de almacén en la distribución comercial y en el proceso productivo.

5. Prepara pedidos para su expedición relacionando las características, condiciones de manipulación y conservación de mercancías y productos con órdenes de trabajo y documentos de expedición.

- a) Se ha interpretado la normativa que regula el embalaje y el etiquetado de las mercancías o productos.
- b) Se han relacionado las características de los distintos tipos de embalaje con las características físicas y técnicas de los productos y mercancías, sus condiciones de manipulación y transporte.
- c) Se han descrito, a partir de la orden de pedido, las mercancías a expedir.
- d) Se ha verificado, a partir de las fichas de almacén, que existe mercancía suficiente para cubrir el pedido.
- e) Se han descrito los movimientos a realizar en el almacén hasta ubicar la mercancía en la zona de expedición y los equipos adecuados de manipulación.
- f) Se han utilizado aplicaciones informáticas para cumplimentar notas de entrega.
- g) Se han registrado salidas de mercancías en fichas de almacén y documentación técnica.
- h) Se han creado etiquetas y se ha determinado el lugar que deben ocupar en el embalaje, así como las señales de protección de la mercancía.
- i) Se han interpretado órdenes de carga, identificando el lugar de colocación de la mercancía en el medio de transporte en función de sus características físicas y su destino.
- j) Se ha demostrado responsabilidad ante errores.

Duración: 180 horas (6 horas semanales).

Contenidos:

Recepción de mercancías y gestión de entradas:



- Los medios de transporte.
- Procedimientos de control de descargas.
- Concepto y clasificación de las mercancías.
- Tipos de embalaje.
- Documentos relacionados con la recepción de mercancías.
- Registro de mercancías.

Etiquetado y codificación de mercancías:

- Sistemas de codificación
- Códigos EAN 8, 13, 39, 128.
- Proceso de asignación de códigos.
- Etiquetas: tipos y funciones.
- Herramientas de control del etiquetado
- El rotulado y las señales en los embalajes.
- Comprobación de la trazabilidad.

Almacenaje de productos y mercancías:

- Tipos de almacenes.
- Zonas del almacén.
- Equipos mecánicos para la manipulación de mercancías.
- Normas de colocación de mercancías.
- Formas de colocación de mercancías.
- Normas de seguridad e higiene que regulan la conservación y mantenimiento de mercancías.

Realización de operaciones básicas de control de existencias:

- Sistemas de almacenaje.
- Tipos de stocks.
- Rotación de las existencias.
- Sistemas de reposición de las mercancías.
- El inventario: finalidad y tipos.
- Proceso de elaboración de inventarios.
- Utilización de aplicaciones informáticas en las actividades auxiliares de control de existencias.

Preparación de pedidos y expedición de mercancías:

- La orden de pedido.
- Recepción y tratamiento de pedidos.
- Documentación técnica de expedición.
- Preparación de la carga.
- Etiquetado y embalaje de expedición.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar actividades auxiliares de almacenaje.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Recepción de mercancías en almacenes, interpretando la documentación de recepción y registrando las mercancías manualmente o mediante aplicaciones informáticas.



- Etiquetado de mercancías utilizando diferentes sistemas de codificación y su ubicación en el almacén, en función de sus características de conservación y manipulación y del espacio disponible.
- Realización de inventarios para detectar necesidades de reaprovisionamiento y roturas de “stock”.
- Preparación de pedidos, seleccionando las mercancías conforme a la orden de trabajo, embalando y etiquetando la unidad con los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Interpretación de planos de distintos almacenes, identificando las diferentes zonas y los itinerarios de traslado interno de los productos y mercancías.
- Confección de etiquetas, aplicando códigos, que identifiquen las mercancías y los lugares de ubicación de las mismas en un almacén.
- Elaboración de fichas de almacén con la aplicación informática adecuada.
- Realización de recuentos, inventarios y, a partir de ellos, informes de las incidencias detectadas.
- Preparación de unidades de pedido, a partir de una orden de trabajo concreta, seleccionando el tipo de embalaje en función de las características de la mercancía y el medio de transporte y etiquetando y/o rotulando las señales precisas en el embalaje.

Módulo Profesional: Venta de productos. Código: 7CCV.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Atiende a posibles clientes reconociendo y aplicando técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.



i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

2. Asesora al posible cliente sobre las características de los productos mediante técnicas básicas de venta, justificando su utilización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de clientes.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han descrito técnicas básicas de venta y las fases del proceso de venta.
- f) Se ha informado al cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas.
- g) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
- h) Se han aplicado técnicas de venta básicas en diferentes situaciones comerciales.
- i) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y condiciones de cada una de ellas.
- j) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida, con la técnica de comunicación adecuada y demostrando amabilidad en el trato al cliente.
- k) Se han aplicado medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.

3. Opera con terminales en el punto de venta (TPV) relacionando las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las características de un T.P.V y sus funciones en el punto de venta.
- b) Se han identificado los diferentes medios de pago electrónicos y los procedimientos de utilización de los mismos.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones.
- d) Se han manejado cajas registradoras y T.P.V para la realización de cobros de ventas y devoluciones de productos.
- e) Se han introducido códigos de distintos artículos (en T.P.V.) y se han realizado actualizaciones de precios.
- f) Se han realizado cierres de caja.
- g) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal.



h) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.

4. Atiende reclamaciones de potenciales clientes identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.
- g) Se ha utilizado un procesador de textos en la elaboración de formularios de reclamaciones, cartas e informes.
- h) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

Duración: 90 horas (3 horas semanales).

Contenidos:

Atención al cliente en el punto de venta:

- El proceso de comunicación.
- Técnicas de comunicación oral.
- Los gestos y la expresión facial.
- Reglas para hablar correctamente en público.
- Reglas para hablar por teléfono.
- La relación con el cliente potencial.

Venta de productos:

- Tipos de clientes.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- El interés del cliente.
- El convencimiento del cliente.
- El cierre de la venta.
- Técnicas de fidelización.

Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV):

- Tipos de terminal en el punto de venta.



- Manejo de cajas registradoras.
- Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos.
- El datáfono.

Atención de reclamaciones:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
- Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Información, asesoramiento y atención al cliente aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.
- Venta de productos y realización de las operaciones de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.
- Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Realización de “juegos de rol” sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones.
- Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.
- Realización de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.
- Exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo. Código: 7CCF

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Recepciona y almacena productos y mercancías teniendo en cuenta sus propiedades para su correcta ubicación y manipulación.



Criterios de evaluación:

- a) Se ha verificado la correspondencia entre las mercancías recibidas y sus etiquetas y/o el contenido del albarán.
- b) Se ha extraído una muestra de la carga para su inspección.
- c) Se han clasificado las mercancías conforme a sus características y condiciones de conservación.
- d) Se ha desconsolidado y/o desembalado la carga manualmente o utilizando las herramientas adecuadas.
- e) Se han etiquetado las mercancías con el código de forma visible.
- f) Se han elaborado fichas de almacén con la aplicación informática adecuada.
- g) Se han colocado cargas o mercancías en el lugar indicado en la orden de trabajo, teniendo en cuenta las características de las mismas y sus condiciones de manipulación
- h) Se ha realizado inventario de los productos y mercancías del almacén.
- i) Se han abastecido zonas de “picking”, estanterías y líneas de depósito.

2. Maneja transpalés y carretillas automotoras o manuales para el traslado de productos y mercancías, interpretando la señalización y respetando las normas de seguridad y circulación al manejar equipos de trabajo móviles.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado correctamente las órdenes de movimiento de materiales y productos para su carga o descarga.
- b) Se han seleccionado los medios de transporte a utilizar, en función de la carga.
- c) Se ha realizado la carga o descarga de los productos, conforme a las instrucciones recibidas
- d) Se han trasladado bultos conduciendo transpalés, carretillas de mano o automotoras, respetando las normas de seguridad y salud.
- e) Se han realizado las operaciones de mantenimiento de primer nivel de los equipos antes o después del movimiento, siguiendo las indicaciones del fabricante.
- f) Se ha estacionado el transpalé o carretilla en el lugar previsto para ello y sin que entorpezca el paso.

3. Prepara pedidos conforme a la orden de trabajo, seleccionando las mercancías o productos y aplicando los medios de empaquetado y/o embalaje adecuados a las características de los productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado, a partir de la orden de pedido, las mercancías a expedir.



- b) Se ha verificado, a partir de las fichas de almacén, que existe mercancía suficiente para cubrir el pedido.
 - c) Se han seleccionado las mercancías o productos, conforme a la orden de trabajo, utilizando herramientas de control y peso de las mismas, conformando el pedido con exactitud.
 - d) Se ha preparado el material de protección y de embalaje y/o empaquetado del pedido.
 - e) Se ha embalado la unidad de pedido utilizando el material y equipos adecuados.
 - f) Se ha elaborado una etiqueta para el pedido y se ha determinado el lugar que debe ocupar en el embalaje, así como las señales de protección de la mercancía.
 - g) Se ha etiquetado la unidad de pedido utilizando medios manuales o herramientas específicas para su etiquetado.
4. Coloca elementos de animación del punto de venta y repone productos, siguiendo los criterios comerciales y detectando huecos y necesidades de abastecimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente.
 - b) Se han montado expositores de productos y góndolas.
 - c) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación.
 - d) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto.
 - e) Se ha realizado un inventario de las unidades del punto de venta, detectando necesidades de abastecimiento y evitando “roturas de stock”
 - f) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos.
 - g) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas.
 - h) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores, siguiendo los criterios de “merchandising” y de imagen de la empresa.
 - i) Se han colocado dispositivos de seguridad a los productos y etiquetas manualmente o utilizando los equipos adecuados en cada caso.
 - j) Se han empaquetado y presentado los productos de manera atractiva, de acuerdo con los criterios comerciales y de imagen de la empresa.
 - k) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.
5. Atiende al cliente, asesorando, informando, realizando ventas, cobros y devoluciones y resolviendo quejas.

Criterios de evaluación:



- a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad, respeto y amabilidad en el trato, demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
 - b) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.
 - c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
 - d) Se han manejado cajas registradoras y/o TPV para realizar cobros y devoluciones de productos.
 - e) Se han utilizado medios de pago electrónico en la realización de cobros y devoluciones.
 - f) Se han aplicado técnicas de venta básicas adecuadas a las diferentes situaciones que se plantean en el punto de venta.
 - g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores.
 - h) Se ha informado al cliente de las características de los productos o servicios, especialmente de las calidades esperables.
 - i) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
 - j) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
 - k) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
 - l) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
6. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
- b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
- c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
- d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
- e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
- f) Se ha actuado según el plan de prevención.
- g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.



7. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.
- d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
- h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.
- i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.

Duración: 150 horas.

Espacios.

Los espacios mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este Programa de Cualificación Profesional Inicial son los que a continuación se relacionan, sin perjuicio de que los mismos puedan ser ocupados por diferentes grupos de alumnos.

Espacios: Aula polivalente
 Taller de comercio
 Taller de almacenaje

Profesorado.



Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del Programa de Cualificación Profesional Inicial de Servicios Auxiliares de Comercio y Almacén.

Módulos	Especialidad de profesor	Cuerpo
7CCM Técnicas básicas de merchandising	Procesos comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional.
7CCA Operaciones auxiliares de almacenaje.	Procesos comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional.
7CCV Venta de productos	Procesos comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional.
7CCF Formación en centros de trabajo.	Procesos comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional

Titulaciones requeridas para impartir los módulos profesionales que conforman el Programa de Cualificación Profesional Inicial de Servicios Auxiliares de Comercio y Almacén en los centros de titularidad privada o pública y de otras Administraciones distintas de la educativa.

Módulos	TITULACIONES
7CCM Técnicas básicas de merchandising. 7CCA Operaciones auxiliares de almacenaje. 7CCV Venta de productos. 7CCF Formación en centros de trabajo	Título de Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico, o el título de Grado equivalente cuyo perfil académico se corresponda con la formación asociada a los módulos profesionales del Programa de Cualificación Profesional Inicial. Las Administraciones educativas, excepcionalmente, podrán incorporar profesionales, no necesariamente titulados, que desarrollen su actividad en el ámbito laboral.

Módulos Profesionales y su relación con las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que incluye el Programa



Unidad de competencia	Denominación del módulo
UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	7CCM Técnicas básicas de merchandising.
UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.	7CCA. Operaciones auxiliares de almacenaje.
UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	7CCA. Operaciones auxiliares de almacenaje. 7CCV. Venta de productos.
UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	7CCV. Venta de productos.
UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	7CCM. Técnicas básicas de merchandising. 7CCV. Venta de productos
UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.	7CCA. Operaciones auxiliares de almacenaje.