



(COMT0211) ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO (NIVEL 1)



Área: CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

Modalidad: Presencial

Duración: 230 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CALENDARIO

Próximo inicio primer semestre del 2020

DESTINATARIOS

Personas interesadas en cualificarse como auxiliares de comercio.

CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO: MF 1327_1 OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

1. Estructura y tipos de establecimientos comerciales.

- Concepto y funciones.
- Características y diferencias.
- Tipos de superficies comerciales.
- Por ubicación
- Por tamaño
- Por productos

2. Organización y distribución de productos.

- Zonas frías y calientes:
- Diseño:
- Por zonas
- Ventas.
- Almacén.
- Recepción y descarga.
- Auxiliares.
- Por productos
- Alimentarios
- No alimentarios



3. Técnicas de animación del punto de venta

-Técnicas físicas de equipamiento:

- Cabeceras
- Pilas
- Contenedores
- Islas

-Técnicas psicológicas:

- Regalos publicitarios
- Premios a la fidelidad
- Muestras
- Cupones
- Reembolsos
- Premios
- Descuentos
- Técnicas de estímulo.
- Medios audiovisuales
- Creación de ambientes
- Técnicas personales.

4. Mobiliario y elementos expositivos

-Tipología y funcionalidad.

- Características.
- Elección.
- Ubicación:
- recta
- espiga
- libre
- abierta
- cerrada
- Manipulación y montaje.

5. Colocación de productos

- Funciones
- Lineales. Fronteo.
- Niveles de exposición.
- Necesidades y criterios:
- Reposición
- Rotación
- Abastecimiento
- Colocación
- Etiquetado
- Identificación de productos:
- Interpretación de datos.
- Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
- Rentabilidad de la actividad comercial

6. Técnicas de empaquetado comercial de productos

- Tipos y finalidad de empaquetados.
- Técnicas de empaquetado.
- Características de los materiales.
- Utilización y optimización de materiales.
- Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
- Plantillas y acabados



- Requisitos del puesto de trabajo
- Gestión de residuos
- envases
- embalajes
- Asimilables a residuos domésticos

7. Prevención de accidentes y riesgos laborales en las operaciones auxiliares en el punto de venta

- Prevención en actividades de organización, reposición, acondicionamiento y limpieza del punto de venta.
- Higiene postural
- Elementos eléctricos
- Productos de limpieza
- Otros
- Prevención aplicable a operaciones de montaje y elementos expositores:
 - Accidentes por caídas
 - Uso de escaleras
 - Golpes en estanterías
 - Riesgos eléctricos
 - Puertas
 - Otros
- Normas de manipulación de productos e higiene postural.
- Identificación de lesiones y riesgos.
- Recomendaciones básicas para la prevención de lesiones.
- Equipos de protección individual.
- Características y ventajas.
- Uso y mantenimiento.

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO: MF 1326_1 PREPARACIÓN DE PEDIDOS

1. Operativa de la preparación de pedidos.

- Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades.
- Consideraciones básicas para la preparación del pedido.
 - Diferenciación de unidades de pedido y de carga.
 - Tipos de pedido.
 - Unidad de pedido y embalaje.
 - Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.
- Documentación básica en la preparación de pedidos.
 - Documentación habitual.
 - Sistemas de seguimiento y control informático de pedidos.
 - Control informático de la preparación de pedidos.
 - Trazabilidad: concepto y finalidad.
- Registro y calidad de la preparación de pedidos.
 - Verificación del pedido.
 - Flujos de información en los pedidos.
 - Codificación y etiquetado de productos y pedidos.
 - Control y registro de calidad en la preparación de pedidos: exactitud, veracidad y normas de visibilidad y legibilidad de etiquetas.

2. Sistemas y equipos en la preparación de pedidos.

- Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos.
- Métodos habituales de preparación de pedidos:
 - Manual.
 - Semiautomático.



- Automático.
- Picking por voz.
- Sistemas de pesaje y optimización del pedido.
- Equipos utilizados habitualmente en el pesaje y medición de pedidos.
- Unidades de volumen y de peso: interpretación.
- Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido.
- Factores operativos de la estiba y carga.
- Distribución de cargas y aprovechamiento del espacio.
- Coeficiente o factor de estiba: interpretación y aplicación a la preparación de pedidos.
- Mercancías a granel.
- Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos.
- Usos y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos.
- Colocación y disposición de productos y/o mercancías en la unidad de pedido.
- Complementariedad de productos y/o mercancías.
- Conservación y manipulación de productos y/o mercancías.

3. Envases y embalajes.

- Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega.
- Consideraciones previas.
- Embalaje primario: Envase.
- Embalaje secundario: cajas.
- Embalaje terciario: palés y contenedor.
- Tipos de embalaje secundario:
- Bandeja.
- Box palet.
- Caja dispensadora de líquidos.
- Caja envolvente o Wrap around.
- Caja expositora.
- Caja de fondo automático.
- Caja de fondo semiautomático.
- Caja de madera.
- Caja de plástico.
- Caja con rejilla incorporada.
- Caja con tapa.
- Caja de tapa y fondo.
- Caja de solapas.
- Cesta.
- Estuche.
- Film plástico.
- Plató agrícola.
- Saco de papel.
- Otros elementos del embalaje :
- Cantonera.
- Acondicionador.
- Separador.
- Medios y procedimientos de envasado y embalaje.
- Operaciones de embalado manual y mecánico:
- Consideraciones previas: dimensión, número de artículos o envases.
- Empaque.
- Etiquetado.
- Precinto.
- Señalización y etiquetado del pedido.



-Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía.

■ Recomendaciones de AECOC y simbología habitual.

- Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar.

4. Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación y preparación de pedidos.

-Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos.

■ Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.

-Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.

■ Señalización de seguridad.

■ Higiene postural.

■ Equipos de protección individual.

■ Actitudes preventivas en la manipulación de carga.

-Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO: MF 1328_1 MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRANSPALES Y CARRETILLAS DE MANO

1. Operativa y documentación de movimiento y reparto de proximidad.

- Documentación básica de órdenes de movimiento:

■ albarán

■ nota de entrega

■ orden de pedido

-Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.

-Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.

-Órdenes de reparto de proximidad:

■ Definición de recorrido

■ rutas de reparto.

■ Interpretación de callejeros locales

-Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

2. Conducción de transpalés y carretillas de mano

- Tipos y características de los equipos de trabajo móviles:

■ transpalés manuales o eléctricos

■ carretillas de mano

■ apiladores manuales o eléctricos

■ carretillas contrapesadas entre otros

-Localización de los elementos del equipo de trabajo.

- Optimización de tiempo y espacio:

- Colocación y estabilidad de la carga.

■ Estiba, clasificación y agrupamiento.

- Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

3. Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretilla de mano.

-Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de transpalés y carretillas de mano.

-Herramientas y material de limpieza de los equipos.

-Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.

- Sistema hidráulico y de elevación.

-Cambio y carga de baterías.

- Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés y carretillas de mano.

- Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.

4. Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación de equipos de trabajo móviles.

-Normas y recomendaciones de seguridad



- de movimiento
- manipulación manual
- conservación de productos.
- Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.
- higiene postural
- prevención de fatiga
- Higiene postural y equipo de protección individual en la manipulación de productos.
- Medidas de actuación en situaciones de emergencia

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO: MF 1329_1 ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

1. Técnicas de comunicación con clientes.

- Procesos de información y de comunicación.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva
- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
- La escucha activa
- concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
- signos y señales de escucha
- componentes actitudinales de la escucha efectiva
- habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
- errores en la escucha efectiva
- Consecuencias de la comunicación no efectiva.

2. Técnicas de atención básica a clientes.

- Tipología de clientes.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Concepto.
- Componentes.
- Signos de comunicación corporal no verbal.
- la imagen personal.
- Pautas de comportamiento:
- Disposición previa
- respeto y amabilidad
- implicación en la respuesta
- servicio al cliente
- vocabulario adecuado
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Técnicas de asertividad:
- disco rayado,
- banco de niebla,
- libre información,
- aserción negativa,
- interrogación negativa,
- autorrevelación,
- compromiso viable
- otras técnicas de asertividad
- La atención telefónica.
- El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
- Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:



- solicitud de información de localización
- solicitud de información de localización de producto
- solicitud de información de precio
- quejas básicas y reclamaciones
- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
 - No ignorar ninguna reclamación
 - Mantener la calma y practicar escucha activa
 - Transmitir respeto y amabilidad
 - Pedir disculpas
 - Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
 - Despedida y agradecimiento
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

3. La calidad del servicio de atención al cliente.

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

CONTENIDOS PRÁCTICOS

Las actividades prácticas descritas en el certificado de profesionalidad

MATERIALES

El alumnado dispone del material didáctico y de prácticas que se describe a continuación:

Material didáctico:

- Bolsa bandolera
- Bolígrafo
- Manual de formación
- Guía didáctica
- Documentación administrativa del curso

Material de prácticas:

Cada alumno y alumna dispondrá del material de prácticas necesario para el correcto seguimiento del curso.



Se entregarán al alumnado todos los materiales requeridos por el certificado de profesionalidad.

METODOLOGIA

El curso se imparte bajo la modalidad de presencia, cuya característica principal es la participación del alumnado en el proceso de aprendizaje, puesto que el alumnado es la figura protagonista de dicho proceso, asumiendo el profesorado el rol de mediador entre los alumnos y alumnas y los conocimientos, destrezas y actitudes a desarrollar.

Nuestra metodología está adaptada a alumnado procedente de diferentes contextos, y sabiendo trabajar con grupos heterogéneos, realizando un proceso de aprendizaje personalizado e individualizado.

Pretendemos que los alumnos y alumnas adquieran las competencias (capacidades, destrezas y habilidades) necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.

Apostamos por el aprendizaje constructivo así como por el aprendizaje que fomenta la participación y trabajo en equipo.

Dada las características de la acción formativa se trata de una formación eminentemente práctica, en la que el profesorado expone determinados conceptos que de forma inmediata el alumnado puede poner en práctica.

Se trata de una formación flexible en la que el profesorado está preparado ante la demanda y progresos de todos y cada uno de los alumnos y alumnas con el fin de dar soluciones inmediatas.

Existe una comunicación mutua y continua entre profesorado, equipo de coordinación del centro de formación y alumnado y, a partir de esa interacción, se persigue la conciencia de constitución de grupo.

Los aspectos básicos de la metodología de esta modalidad son los siguientes:

- Presentación del curso.
- Exposición de la programación y planificación del curso.
- Entrega del soporte didáctico y documentación del curso.
- Definición de objetivos.
- Exposición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos y/o teóricos prácticos.
- Realización de prácticas.
- Resumen de los contenidos expuestos.
- Realización de pruebas de evaluación teórica y práctica.

Durante las horas de teoría el profesorado expone los contenidos de forma dinámica, utilizando para ello material audiovisual (presentaciones, fotografías proyectadas, videos y otros recursos didácticos).

METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:

- Realización de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos en relación con los contenidos del curso.
- Realización de prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico.



REQUISITOS

No existen requisitos previos de acceso

CONTROLES APRENDIZAJE

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado realiza una evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de progreso del alumnado, teniendo en cuenta su actitud en clase, su asistencia, cumplimiento de las normas, su participación, la asimilación de contenidos, desarrollo de prácticas, etc.

Se realiza una prueba de evaluación final teórica de cada módulo, con preguntas sobre el contenido del curso.

Además se realiza una evaluación de la parte práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas, aptitudes, actitud, etc.

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a.

DIPLOMAS

Certificación oficial, certificado de profesionalidad