

COMT0211 ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO-
PROGRAMA

UNIDAD DE COMPETENCIA: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPOSICIÓN, DISPOSICIÓN Y ACONDICIONAMIENTO DE PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA.

MÓDULO 1. OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

-Diferenciar los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales.

-Montar los elementos y expositores utilizados habitualmente para la animación, exposición y presentación de productos en el punto de venta, siguiendo las instrucciones y aplicando criterios comerciales, orden y limpieza.

-Colocar distintos tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta en base a instrucciones escritas, gráficas o planogramas respetando las características de los productos y las normas de seguridad, higiene postural y prevención de riesgos.

-Manejar equipos de localización, etiquetado, recuento y dispositivos de seguridad de productos, con soltura y eficacia, respetando las instrucciones del fabricante.

-Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva, en función de las características de distintos tipos de productos y objetivos comerciales, utilizando los materiales necesarios de forma eficiente.

-Aplicar criterios y procedimientos de organización y mantenimiento del orden y limpieza propios y del punto de venta, utilizando el material y equipo de limpieza necesario.

UNIDAD DE COMPETENCIA: PREPARAR PEDIDOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

MÓDULO 2. PREPARACIÓN DE PEDIDOS

-Interpretar la información contenida en órdenes de pedido de distinta naturaleza o de diferentes tipos de empresas o almacenes, tanto de carácter comercial como industrial.

-Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.



FECON

-Aplicar las medidas y normas de manipulación en el pesaje y acondicionamiento de pedidos, de forma manual y utilizando el equipo de manipulación habitual en la preparación de pedidos de acuerdo con unas ordenes y las recomendaciones y normativa de seguridad, higiene y salud.

-Realizar distintos tipos de preparación de pedidos y su embalaje, tanto de forma manual como con el equipo de embalaje, aplicando los criterios de etiquetado, peso, volumen y visibilidad de los productos o mercancías a partir de diferentes órdenes de pedido.

UNIDAD DE COMPETENCIA: MANIPULAR Y TRASLADAR PRODUCTOS EN LA SUPERFICIE COMERCIAL Y EN EL REPARTO DE PROXIMIDAD, UTILIZANDO TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO.

MÓDULO 3. MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

- Diferenciar las funciones y características de los equipos de trabajo móviles, transpalés, manuales y eléctricos, y carretillas de mano utilizados habitualmente en la manipulación y movimientos de productos.

-Conducir transpalés y carretillas de mano, con seguridad y eficacia, a partir de órdenes de movimiento y reparto, realizando distintas maniobras y garantizando la estabilidad de la carga.

-Adoptar las medidas y recomendaciones de seguridad y salud en la manipulación y movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil sencillos, en base a las normas específicas de seguridad y salud.

-Interpretar la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano en distintas superficies o espacios de trabajo.

-Diferenciar los elementos y criterios a considerar en el recorrido/ruta de reparto de proximidad, a partir de distintas órdenes de reparto o movimiento.

-Aplicar técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de transpalés carretillas u otro equipo de trabajo móvil sencillo, de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

UNIDAD DE COMPETENCIA: PROPORCIONAR ATENCIÓN E INFORMACIÓN OPERATIVA, ESTRUCTURADA Y PROTOCOLARIZADA AL CLIENTE.

MÓDULO 4. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

-Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

-Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.





FECON

-Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

-Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

MÓDULO 1. OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA(90 horas)

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





FECOM

- 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





FECOM

- 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.

MÓDULO 2. PREPARACIÓN DE PEDIDOS (40 horas)

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.





FECOM

- 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.





FECOM

- 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.



MÓDULO 3. MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO (50 horas)

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 callejones 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



FECOM

- 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

MÓDULO 4. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE (50 horas)

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





FECOM

- 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.





FECOM

■ Principales motivos de 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

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO (40 horas)

1. Operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

- Diferenciación de los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos.
- Localización de las distintas zonas del establecimiento comercial
- Diferenciación del mobiliario utilizado en el establecimiento.
- Aplicación de las instrucciones recibidas para la reposición de los diferentes tipos de productos.
- Interpretación de la información contenida en los códigos, sobre la manipulación y conservación.
- Aplicación de las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos.
- Limpieza y acondicionamiento de los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos
- Separación de los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje.

2. Preparación de pedidos, clasificando y seleccionando las mercancías.

- Utilización de los equipos de pesaje y conteo de mercancías.
- Embalaje de cajas y/o palés, utilizando los medios y materiales adecuados
- Adaptación de las medidas de seguridad e higiene postural necesarios en la manipulación de mercancías.

3. Manipulación y traslado de productos en la superficie comercial, utilizando equipos móviles de trabajo.

- Interpretación de la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación.
- Utilización del equipo de trabajo móvil más adecuado para realizar la operación.
- Realización del traslado de la carga con el equipo de trabajo móvil.
- Realización del transporte, ordenando la secuencia y horarios, siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos.
- Realización de las operaciones de un nivel de mantenimiento y conservación básico.

4. Atención operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

- Utilización y del protocolo de la empresa en cuanto a la atención al cliente.
- Participación en acciones de promoción comercial: suministro de información al público.
- Realización de entregas de pedido, incluido el cobro.
- Atención de incidencias del servicio de reparto.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Cumplimentación de la documentación propia del servicio.

5. Integración y comunicación en el centro de trabajo





FECOM

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.

- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

