

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal con el fin de que el alumnado adquiera las competencias profesionales necesarias para colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising y seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente, así como disponer los elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta, de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual y mecánica, utilizando el equipo de etiquetado y seguridad adecuado para garantizar la seguridad, actualización y veracidad de la información al cliente en el punto de venta.

CONTENIDOS

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 Wrap around
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

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

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 TRANSPALÉS 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 transpales 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

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. - autorrevelación,
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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es