



CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 24 de septiembre de 2008, de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, por la que se establece el Programa de Cualificación Profesional Inicial de Auxiliar de Comercio y Almacén en la Comunidad Autónoma de Extremadura. (2008063011)

El artículo 30 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que corresponde a las Administraciones Educativas organizar Programas de Cualificación Profesional Inicial.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en su artículo 12 que las Administraciones Educativas podrán realizar ofertas formativas adaptadas a las necesidades específicas de los jóvenes con fracaso escolar, personas con discapacidad, minorías étnicas, parados de larga duración, y en general, personas con riesgo de exclusión social, y que dichas ofertas, además de incluir módulos asociados al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán incorporar módulos apropiados para la adaptación a las necesidades específicas del colectivo beneficiario.

El Decreto 83/2007, de 24 de abril, por el que se establece y ordena el currículo de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Extremadura (DOE núm. 52, de 5 de mayo de 2007), en su artículo 17, define los Programas de Cualificación Profesional Inicial, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y el Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria.

El Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de diecisiete cualificaciones profesionales de determinadas Familias Profesionales, regula las cualificaciones profesionales de nivel 1 de Auxiliar de comercio y Auxiliar de almacén.

La Orden de 18 de junio de 2008, de la Consejería de Educación, regula los Programas de Cualificación Profesional Inicial en la Comunidad Autónoma de Extremadura. En su artículo 8.3 señala que la Consejería de Educación publicará, mediante Resolución de la Dirección General de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, el currículo, así como las características y orientaciones metodológicas necesarias de los módulos específicos, referidos a las unidades de competencia incluidas en el correspondiente perfil profesional. Dicha Resolución contendrá, asimismo, la competencia general, las competencias personales, profesionales y sociales, la relación de cualificaciones y unidades de competencia incluidas, el entorno profesional, la atribución docente y titulaciones del profesorado y cualquier otro aspecto que se considere necesario para la definición del perfil profesional.

Por todo ello, y de conformidad con las atribuciones conferidas por el ordenamiento jurídico,

R E S U E L V O :

Primero. Establecer el Programa de Cualificación Profesional Inicial con el perfil profesional de Auxiliar de Comercio y Almacén en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



Segundo. Incluir los Anexos I a VII a esta Resolución, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8.3 de la Orden de 18 de junio de 2008, de la Consejería de Educación, por la que se regulan los Programas de Cualificación Profesional Inicial en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Mérida, a 24 de septiembre de 2008.

La Directora General de Formación
Profesional y Aprendizaje Permanente,
M.^a DEL CARMEN PINEDA GONZÁLEZ

ANEXO I

DENOMINACIÓN, COMPETENCIA GENERAL, COMPETENCIAS PERSONALES, SOCIALES Y PROFESIONALES, RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIAS, MÓDULOS PROFESIONALES DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL DE AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACÉN

Identificación.

El Programa de Cualificación Profesional Inicial denominado "Auxiliar de Comercio y Almacén" queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Auxiliar de Comercio y Almacén.

Nivel: 1.

Duración: 570 horas.

Familia profesional: Comercio y Marketing.

Competencia general.

La competencia general de este Programa de Cualificación Profesional Inicial consiste en realizar actividades auxiliares de reposición, acondicionamiento en el punto de venta y reparto de proximidad, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo necesario, respetando las normas de seguridad y salud, y prestando, en caso necesario, atención e información protocolarizada y estructurada al cliente en el punto de venta o en el servicio de reparto de proximidad.

Competencias personales, sociales y profesionales.

Las competencias personales, sociales y profesionales del programa son las que se relacionan a continuación:

- a) Colaborar en la recepción de productos y mercancías, de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- b) Realizar la colocación y mantenimiento de los productos y mercancías en el almacén, con la periodicidad adecuada y conforme a las instrucciones recibidas, siendo respetuoso con las normas de seguridad y salud.



- c) Comprobar los elementos y condiciones de expedición de las cargas, conforme a lo asignado.
- d) Realizar la reposición de productos en tiempo y forma, de acuerdo a los criterios establecidos.
- e) Colocar los expositores y elementos, a la vez que actualizar la información de los productos en el punto de venta, en función de las instrucciones recibidas.
- f) Efectuar el recuento y acondicionamiento de productos en la superficie comercial, de forma correcta y con la periodicidad e instrucciones marcadas.
- g) Realizar el "picking" de productos/mercancías, verificar la correspondencia de los mismos y embalar la unidad de pedido, utilizando el material adecuado, de una forma efectiva, ordenada y segura, de acuerdo a lo consignado y respetando las normas de seguridad y salud.
- h) Efectuar la manipulación y traslado de productos en la superficie comercial.
- i) Interpretar las órdenes de movimiento y reparto de proximidad.
- j) Utilizar transpalés y/o carretillas de mano, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga y respetando las normas de seguridad y salud.
- k) Colaborar en la atención de clientes, proporcionando un trato adecuado.
- l) Atender, conforme a un protocolo establecido, las quejas de clientes.
- m) Mantener el orden y limpieza de la zona de trabajo, de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la normativa de prevención de riesgos y gestión medioambiental.
- n) Trabajar sólo o como parte de un equipo, siguiendo los principios de puntualidad, responsabilidad y coordinación.
- o) Cumplir las normas de seguridad en el puesto de trabajo, anticipándose y previniendo los posibles riesgos personales, en los productos, en maquinaria o en las instalaciones.
- p) Actuar con el máximo respeto hacia el medio ambiente, así como tener un trato correcto y educado con los compañeros y encargados.
- q) Adaptarse a los diversos puestos de trabajo, así como a nuevas situaciones laborales, generadas como consecuencia de los cambios tecnológicos producidos por la evolución de su profesión.
- r) Establecer comunicaciones verbales, escritas o gráficas con otros departamentos.

Cualificaciones profesionales completas:

- a) Actividades auxiliares de comercio. COM412_1 (R.D.1179/2008), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el puesto 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.

Cualificaciones profesionales incompletas:

b) Actividades auxiliares de almacén. COM411_1 (R.D.1179/2008), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1325_1: Realizar operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

ANEXO II

ENTORNO PROFESIONAL, MÓDULOS PROFESIONALES, CURRÍCULO DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES

Entorno profesional.

1. Este profesional ejercerá su actividad profesional en el almacén/depósito de empresas/organizaciones de cualquier naturaleza, pública o privada, en establecimientos comerciales, tiendas supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento, tienda o espacio comercial.
2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:
 - a) Auxiliar de dependiente de comercio.
 - b) Reponedor.
 - c) Preparador de pedidos.
 - d) Verificador de pedidos.
 - e) Repartidor de proximidad.
 - f) Mozo/operario de almacén.

Módulos profesionales.

Los módulos profesionales de este Programa de Cualificación Profesional Inicial son los que a continuación se relacionan:

- 1.º Operaciones auxiliares en el almacén.
- 2.º Operaciones auxiliares en el punto de venta.
- 3.º Preparación de pedidos.
- 4.º Reparto de proximidad.
- 5.º Atención básica al cliente.
- 6.º Formación en centro de trabajo.

**MÓDULO PROFESIONAL 1**

Denominación: Operaciones auxiliares en el almacén

Código: MP1325

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Colabora en la recepción de los productos alimentarios realizando operaciones de comprobación, desconsolidación y desembalaje de cargas, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, utilizando los medios adecuados en condiciones de seguridad y salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha identificado cuál es el momento y punto de recepción y descarga de productos, a partir de las órdenes recibidas.
- b) Se ha observado un perfecto estado de la carga, comunicando a los responsables, las posibles anomalías.
- c) Se ha comprobado que las cargas a recepcionar se corresponden con las reflejadas en el albarán, comunicando las diferencias observadas al responsable de almacén.
- d) Se ha realizado manualmente o utilizando útiles adecuados la desconsolidación de la carga y, en caso necesario, su desembalaje, respetando las características específicas de manipulación de los productos.
- e) Se ha identificado en el albarán el destino de la carga, comunicando a los responsables las posibles anomalías.
- f) Se ha realizado el proceso de recepción con celeridad y seguridad de acuerdo con el protocolo establecido en el almacén y se ha identificado toda la información necesaria para su registro, tales como fecha de entrada, características u otras.

2. Realiza el marcado y etiquetado de la carga existente, comprobando los datos de identificación y codificación, utilizando el equipo y/o herramientas específicas de etiquetado y marcaje, con el fin de facilitar su localización y garantizar su trazabilidad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha obtenido, de los responsables y sistemas informáticos generadores, la etiqueta necesaria para el marcaje o identificación de la carga, comprobando la exactitud y correspondencia de la codificación y datos que contiene el producto.
- b) Se ha informado con prontitud a los superiores, siguiendo el procedimiento establecido, los posibles errores de correspondencia entre la etiqueta y la carga, registrando la información en el sistema o documentación del almacén.
- c) Se ha realizado el marcado y etiquetado con prontitud, de forma manual o utilizando el equipo de etiquetado, siguiendo las normas internas de la organización y colocando la etiqueta en lugar visible de forma que se facilite la lectura del código y la identificación de los productos a simple vista sin necesidad de mover el paquete o bultos.



3. Realiza el recuento de productos utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de aprovisionamiento y mantener actualizada la información periódica de stocks del almacén.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha realizado el recuento de productos e inventario periódico del almacén siguiendo las instrucciones recibidas del superior, de acuerdo con los niveles de precisión y periodicidad determinada y utilizando el equipo de identificación y recuento disponible tales como: lectores de códigos de barras o PDAs entre otros.
 - b) Se ha detectado con efectividad y prontitud los huecos, desabastecimiento y roturas de stocks del almacén, registrando los datos según el procedimiento o instrucciones recibidas.
 - c) Se ha comunicado, de acuerdo al procedimiento establecido, a los superiores, registrándola en el documento de control o en la aplicación informática correspondiente.
4. Coloca los productos en el lugar asignado, optimizando el tiempo y espacio, utilizando el equipo adecuado, siguiendo criterios de organización y colocación establecidos, respetando las normas de seguridad e higiene.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha identificado el destino o lugar de almacenaje de los productos interpretando la información de la documentación o etiqueta utilizando, en su caso, el equipo de identificación y localización de los productos.
- b) Se ha registrado la ubicación y destino real de los productos existentes en los documentos o sistema de información del almacén.
- c) Se han colocado los productos con efectividad, prontitud y facilitando manipulaciones posteriores, respetando las normas de manipulación y conservación de los productos, criterios de colocación y almacenaje establecidos y respetando las normas de seguridad e higiene.
- d) Se ha utilizado el equipo de manipulación y colocación del almacén con destreza y adoptando las medidas de higiene postural y usando el equipo de protección individual adecuado.
- e) Se han agrupado y ordenado los productos, en el lugar asignado del almacén, atendiendo a sus características, optimizando el espacio disponible de acuerdo con los criterios de colocación, almacenaje y normas de seguridad y compatibilidad de los productos.
- f) Se han abastecido las zonas de "picking", estanterías, líneas de producción y áreas de depósito siguiendo los criterios establecidos e instrucciones recibidas, reponiendo de forma ágil e inmediata, cuando las cantidades existentes estén por debajo de las cifras indicadas en las instrucciones existentes al respecto.
- g) Se ha realizado la colocación o estiba de las mercancías en el contenedor, unidad de transporte o vehículo, atendiendo a sus características y optimizando el espacio disponible, utilizando el equipo disponible, anclajes u otras herramientas que garanticen la



estabilidad de la carga de acuerdo con los criterios de estiba y normas de seguridad y salud establecidos.

5. Verifica los elementos y condiciones de expedición de los productos de acuerdo a los procedimientos establecidos e instrucciones recibidas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha verificado el "packing list" de la expedición observando y contrastando las cargas a expedir y la información sobre las mismas contenidas en las etiquetas.
- b) Se ha comprobado la veracidad y exactitud de los datos de destino de la carga en el albarán de salida comunicando al superior las incidencias y discrepancias observadas.
- c) Se han comprobado las adecuadas condiciones de expedición de las cargas con la orden de expedición, albarán o documento de transporte, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos.
- d) Se ha preservado la integridad de los productos comprobando que se cumplen los procedimientos establecidos para la expedición de cargas.

Duración: 100 horas.

Contenidos básicos:

1. Organización en almacenes de productos alimentarios:
 - 1.1. Principios básicos de organización del almacén: concepto y funciones.
 - 1.2. Disposición de áreas, zonas de trabajo y flujos de mercancías.
 - 1.3. Tipología del almacén según tamaño, tipos de productos o funciones.
 - 1.4. Procesos y operaciones auxiliares del almacén. Flujos de mercancías e información.
2. Documentación básica del almacén:
 - 2.1. Documentos de la compraventa: pedido, albarán y factura.
 - 2.2. Otros documentos: hoja de transporte, ticket de venta y nota de abono.
 - 2.3. Documentos de pago/cobro: recibo, cheque y letra de cambio.
3. Utilización de equipos y medios en las operaciones auxiliares de almacén:
 - 3.1. Instalaciones y equipos del almacén.
 - 3.2. Unidades de manipulación, almacenaje y transporte de mercancías. Tipología y normalización.
 - 3.3. Sistemas de identificación y localización de productos.



3.4. Codificación y etiquetado de productos alimentarios.

3.5. Procedimientos de utilización de instalaciones y equipos en el almacén.

3.6. Normas básicas de actuación en caso de emergencias.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de realizar operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas o productos en el almacén.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Diferenciar las distintas zonas de recepción, expedición, "picking" y movimiento entre otras.
- Señalar el circuito que siguen los productos en el almacén desde su entrada hasta su expedición.
- Identificar los elementos y equipos propios del almacén.
- Interpretar los datos contenidos en las fichas de almacén y documentación básica: albaranes, notas de entrega, órdenes de trabajo correspondientes a los productos expedidos.
- Identificar el lugar y situación de los productos a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta del producto.
- Determinar las condiciones de conservación, manipulación y movimiento de los productos a partir de las etiquetas y símbolos de manipulación y transporte.
- Interpretar correctamente la orden de recepción diferenciando lugar y punto de recepción, medio de llegada, hora prevista y características de los productos a recepcionar y destino de los mismos.
- Interpretar correctamente la orden de expedición diferenciando lugar y punto de expedición, medio de salida, hora prevista, condiciones de expedición y destino de la misma.
- Realizar la manipulación manual de productos tomando las medidas necesarias de seguridad y salud.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Pequeños, medianos y grandes almacenes alimentarios.

Las actividades de aprendizaje versarán sobre:

- Las operaciones de recepción, etiquetado y ubicación de los productos del almacén.
- El manejo de los documentos utilizados en estas operaciones.
- La organización correcta del almacén.

**MÓDULO PROFESIONAL 2**

Denominación: Operaciones auxiliares en el punto de venta

Código: MP1327

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Repone productos periódicamente, conoce el valor de los distintos niveles y gestiona los stocks, siguiendo las instrucciones y los criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual a fin de garantizar el abastecimiento del lineal.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han repuesto y colocado los productos en los lineales/estanterías/expositores y/o en general, mobiliario del punto de venta siguiendo los criterios del merchandising y en general según las órdenes recibidas de los superiores.
 - b) Se han abastecido y repuesto los productos en el punto de venta, con la periodicidad establecida, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo de protección individual adecuado y tomando las medidas de higiene postural necesarias.
 - c) Se han colocado y frontado productos en las estanterías/lineales/expositores, gestionando correctamente el espacio y reconociendo puntos calientes y fríos de lineales y sala de ventas y siguiendo el modelo, plano o gráfico y las órdenes de un superior.
 - d) Se han detectado visualmente los huecos o desabastecimientos del punto de venta, para el continuo abastecimiento de los lineales, con prontitud y exactitud.
 - e) Se ha utilizado el procedimiento y sistema establecido para reponer y abastecer productos, detectar roturas de stocks, y/o huecos y se han registrado en el documento de control.
 - f) Se han cumplido las medidas específicas de manipulación e higiene, cuando los productos y operaciones lo han requerido, siguiendo el procedimiento establecido y con los equipos y medios adecuados.
2. Coloca carteles informativos y promocionales así como el mobiliario del punto de venta, islas, expositores y estanterías entre otros, en el lugar y modo indicados por el superior jerárquico, siguiendo los principios fundamentales del merchandising y de seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención del cliente, orientarle e informarle.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han colocado el mobiliario y los elementos de animación del punto de venta, carteles, expositores, información precios y/o propaganda en la forma y lugar adecuado, siguiendo las instrucciones dadas y utilizando el equipo necesario para su colocación, y respetando las normas de seguridad y salud.
- b) Se han utilizado los elementos de animación del punto de venta para crear decorados y ambientes especiales, teniendo en cuenta la imagen de la empresa.



- c) Se ha mantenido actualizada toda la información transmitida por los elementos de la animación del punto de venta, con la periodicidad establecida siguiendo las órdenes recibidas, controlando su estado y visibilidad y comprobando las ofertas y correcto etiquetado de los productos.
 - d) Se ha colaborado en la modificación de los escaparates, siguiendo las reglas básicas de escaparatismo y las instrucciones del responsable de la animación en el punto de venta.
 - e) Se han colocado los elementos de animación y merchandising, tomando precauciones de acuerdo con las instrucciones recibidas, usando el equipo de protección individual necesario y respetando normas de seguridad y salud y prevención de accidentes.
3. Realiza el recuento de productos y registro de huecos y desabastecimientos en el lineal, con la periodicidad establecida, siguiendo las instrucciones del superior jerárquico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha realizado el recuento de productos, inventario periódico y/o control de unidades en el punto de venta, siguiendo las instrucciones recibidas del superior, de acuerdo con los niveles de precisión y periodicidad determinada y usando el equipo de identificación y recuento disponibles tales como lectores de códigos de barras y/o PDAs entre otros.
 - b) Se han detectado con efectividad y prontitud los huecos, desabastecimientos y roturas de stocks del lineal, registrando los datos detectados según el procedimiento o instrucciones recibidas.
 - c) Se ha comunicado a los superiores y registrado en el documento de control adecuado o en la aplicación informática correspondiente, toda la información procedente del recuento de productos.
4. Realiza tareas auxiliares del punto de venta, tales como etiquetar, actualizar la información en el punto de venta, controlando la información de las etiquetas mediante lectores de códigos de barra, corrigiéndola y colocando protecciones y etiquetas magnéticas antirrobo y empaquetar productos de forma correcta y atractiva, de acuerdo con los criterios de imagen de la empresa y utilizando técnicas específicas de empaquetado y presentación de productos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han etiquetado los productos con prontitud, de forma manual o con el equipo de etiquetaje necesario, siguiendo normas de la organización y criterios del merchandising, colocando la etiqueta o marca en un lugar visible.
- b) Se ha obtenido información de la etiqueta, utilizando lector de código de barras y/o PDA, o bien de los responsables, informando con prontitud de los posibles errores de correspondencia entre la etiqueta y el producto a los superiores jerárquicos, siguiendo el procedimiento establecido y garantizando la actualización y veracidad de la información al cliente en el punto de venta.
- c) Se han colocado en los productos protecciones y etiquetas magnéticas antirrobo, y se ha mantenido limpio y ordenado el lineal, de manera que, en caso de existir hurtos, éstos se observen con prontitud y se comuniquen a los superiores.



- d) Se ha acondicionado y preparado el producto para su empaquetado, retirando el etiquetado del precio y utilizando elementos y materiales necesarios protectores del producto.
 - e) Se ha empaquetado el producto siguiendo el procedimiento, forma y técnicas establecidas y siguiendo el estilo e imagen del establecimiento.
 - f) Se ha presentado finalmente el producto, asegurando su consistencia y su adecuada presencia al cliente y objeto de la venta, siguiendo las instrucciones recibidas.
 - g) Se han colocado en el paquete los motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación o cualquier otro determinado por los responsables, en un lugar visible, de forma práctica y atractiva.
5. Mantiene el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta así como la señalización de obstáculos y desechado de elementos para reciclaje, en función de las instrucciones recibidas, respetando las normas de seguridad y salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha mantenido limpio el punto de venta y sus elementos —lineales, expositores y mobiliario comercial en general— con la periodicidad establecida y tras eventos puntuales.
- b) Se han mantenido ordenados y acondicionados tanto los lineales/estanterías y/o en general, mobiliario del punto de venta, siguiendo el procedimiento y los criterios establecidos.
- c) Se han depositado en los correspondientes contenedores las cajas y los elementos desechables procedentes del desembalado de productos, respetando la separación de residuos y las normas y/o plan de gestión de residuos del establecimiento.
- d) Se han señalado aquellos objetos susceptibles de provocar accidentes en la superficie comercial, cuando no ha sido posible retirarlos, respetando las normas de prevención de accidentes.
- e) Se han limpiado escaparates y vitrinas, cuando ha sido su responsabilidad, siguiendo instrucciones recibidas, utilizando el equipo adecuado y respetando las normas de seguridad y salud.

Duración: 135 horas.

Contenidos básicos:

- 1. Técnicas y equipos básicos de reposición e implantación del punto de venta.
 - 1.1. Tipos de superficies comerciales. Características y diferencias.
 - 1.2. Gestión del espacio: distribución física de zonas en los establecimientos comerciales. Zonas y secciones habituales: criterios de implantación.
- 2. Técnicas y equipos básicos de reposición e implantación del punto de venta.
 - 2.1. Mobiliario y elementos de exposición de productos: tipos y función.
 - 2.2. Elección y ubicación del mobiliario comercial.



- 2.3. El lineal: el valor de los niveles de exposición en el lineal: nivel cabeza, nivel ojo, nivel mano y nivel suelo.
 - 2.4. Colocación del producto: facing del lineal. Puntos calientes y fríos del lineal. Presentación horizontal o vertical de los productos y mantenimiento de los mismos.
 - 2.5. Gestión de existencias en el lineal: criterios de reposición y rotación de productos en el lineal y en la superficie comercial. Control de productos en el lineal: roturas de stocks.
3. Distribución y animación de superficies comerciales. Merchandising.
 - 3.1. Cartelería: definición de cartel. Tipos de carteles. Elaboración de carteles.
 - 3.2. Ambientación del punto de venta:
 - Medios físicos: cabeceras de góndola, islas, pilas, contenedores desordenados, expositores, stands.
 - Medios de estímulo: ambientación sonora, visual, táctil, gustativa, olfativa y creación de decorados y ambientes especiales.
 - Medios psicológicos.
 - Medios personales: personajes, azafatas, artistas, monitores.
 - 3.3. Promociones e información de los productos. Instrumentos de promoción utilizados en el punto de venta:
 - Ofertas de precio: inmediatas (oferta especial, tres por dos, rebajas, periodos de tiempo promocionales como "semana fantástica", vale o cupón de descuento inmediato, venta por lotes, recogida de productos, venta de saldo y venta en liquidación) y diferidas (devolución del dinero y vale descuento diferido).
 - Ofertas sin precio: producto adicional, muestras, regalo directo, regalo diferido envase regalo, vales, puntos, carnet de cliente y degustaciones.
 - Ofertas selectivas: concursos y juegos y sorteos.
4. Escaparates.
 - 4.1. Función del escaparate.
 - 4.2. Productos que se exponen en el escaparate.
 - 4.3. Zonas del escaparate.
 - 4.4. El color en el escaparate.
 - 4.5. Composición del escaparate.
 - 4.6. Planificación del escaparate.



5. Tareas auxiliares del punto de venta.

5.1. Empaquetado de productos:

- Función y tipos de empaquetado atractivo y seguro.
- Técnicas de empaquetado según distintos tipos de productos, formas y volúmenes.
- Características de distintos tipos de materiales para el empaquetado.
- Elaboración de motivos ornamentales adecuados a cada campaña y tipo de producto y su colocación en el paquete.
- Aplicación de técnicas de empaquetado.

5.2. Empaquetado e imagen de la empresa:

- Etiquetado. Lectura de la información de la etiqueta (código EAN). Equipos de etiquetado. Colocación y retirada de protecciones y etiquetas magnéticas antirrobo.

5.3. Cobro del producto: terminal punto de venta.

6. Acondicionamiento e higiene del punto de venta.

6.1. Señalización de obstáculos en el punto de venta:

- Acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial.

6.2. Normas de seguridad y salud laboral. Normativa vigente aplicable:

- Prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositores. Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual.

6.3. Protección medioambiental. Concepto. Finalidad. Métodos. Tratamiento, eliminación y aprovechamiento de residuos.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de realizar operaciones auxiliares en un punto de venta.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Reponer, etiquetar, colocar y frontear periódicamente productos.
- Recontar productos y registrar huecos y desabastecimientos en el lineal.
- Colocar protecciones y etiquetas antirrobo en los productos.
- Modificar escaparates.
- Colocar carteles informativos y promocionales.



- Colocar mobiliario del punto de venta, islas y expositores, entre otros.
- Empaquetar de forma atractiva los productos.
- Mantener limpio y ordenado el punto de venta.
- Señalizar obstáculos en el punto de venta.
- Reciclar elementos desechables.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- El sector del comercio y en concreto en el comercio minorista, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales.

Las actividades de aprendizaje versarán sobre:

- Los criterios de reposición, etiquetado, recuento y empaquetado de productos.
- Los criterios de ambientación y animación del punto de venta.
- Las medidas de seguridad a adoptar.
- La obediencia, orden y limpieza en todas las actividades que realice.

MÓDULO PROFESIONAL 3

Denominación: Preparación de pedidos

Código: MP1326

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Realiza el "picking" de las mercancías de forma efectiva, ordenada y segura, siguiendo las instrucciones recibidas y la normativa de seguridad y salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han interpretado las órdenes de preparación o "picking list", identificando las características de la mercancía, referencia, ubicación, peso, condiciones de manipulación y conservación para la preparación del pedido.
- b) Se ha realizado la preparación de pedido optimizando el tiempo y seleccionando el recorrido más rápido y efectivo, atendiendo al orden predefinido de la colocación de las mercancías en la unidad de pedido, palé o caja.
- c) Se ha extraído la mercancía en la cantidad que conforma el pedido siguiendo la normativa de seguridad y salud establecida.
- d) Se han registrado en los documentos de control o aplicaciones informáticas, la información de las mercancías, utilizando herramientas de control y validación como escáner, lectores de códigos de barras, "tags" eléctricos o "picking por voz".
- e) Se han colocado las mercancías en la unidad de pedido, palé o caja, aprovechando la capacidad de la misma, y asegurando la estabilidad y visibilidad de las referencias,



respetando las normas de la simbología contenida en la etiqueta y los criterios de estabilidad, robustez, volumen peso y fragilidad, utilizando el equipo de protección individual y equipos mecánicos establecidos en la normativa de seguridad y salud.

2. Verifica la correspondencia de las mercancías que forman parte del pedido con lo establecido en la orden de preparación utilizando herramientas y equipos de control y peso de mercancías.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha cotejado la composición de la unidad de pedido con la orden de pedido o "packing list", utilizando los medios de control y validación como el escáner, lectores de códigos de barras, "tags" eléctricos o "picking" por voz.
 - b) Se ha realizado la correspondencia de la mercancía a granel, utilizando herramientas de pesaje y verificando los valores con la orden de pedido.
 - c) Se ha realizado la verificación de las unidades de pedido, comprobando que un mismo artículo va agrupado en una misma unidad de carga.
 - d) Se ha realizado el cotejo de las mercancías depositadas en el bulto, caja o palé, comprobándolo con el pedido o albarán de entrega.
3. Embala la unidad de pedido, caja o palé, utilizando las herramientas y equipos de embalaje adecuados, en condiciones de seguridad y salud, con el fin de conservar el pedido hasta su destino final.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha empleado el material adecuado para realizar el embalaje de las mercancías en función de sus características como peso, volumen y del medio de transporte a utilizar, utilizando el equipo de embalaje específico, respetando las normas de seguridad y salud.
- b) Se han colocado los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación, manualmente o utilizando equipos mecánicos adecuados, bajo las normas de seguridad y salud.
- c) Se han etiquetado las unidades de pedido manual o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo a las instrucciones recibidas y verificando con exactitud los datos contenidos.
- d) Se han comprobado las dimensiones finales del palé, viendo si sus márgenes están dentro de las instrucciones recibidas siguiendo el procedimiento establecido.

Duración: 100 horas.

Contenidos básicos:

1. Documentación y operaciones básicas en la preparación de pedidos.
 - 1.1. Documentación básica en la preparación de pedidos. Interpretación de la misma. Tipos de mercancías, características.



- 1.2. Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.
- 1.3. Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomático, automático.
- 1.4. Herramientas de control y validación del pedido: escáner, lector código de barras, "tags" eléctricos, "picking" por voz.
2. Técnicas y equipos de "picking" y preparación de pedidos.
 - 2.1. Equipos y medios habituales para la preparación de pedidos.
 - 2.2. Normas básicas en la preparación de pedidos: pesaje, colocación, visibilidad.
 - 2.3. Interpretación de simbología básica en la presentación, manipulación y colocación de la mercancía en la unidad de pedido.
 - 2.4. Finalización del pedido: presentación y embalado para su transporte y entrega.
3. Seguridad, salud y prevención de riesgos en las operaciones de preparación de pedidos.
 - 3.1. Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.
 - 3.2. Normativa de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene las especificaciones de formación necesarias para desempeñar la función de preparador de pedidos y de repartidor de proximidad.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Interpretar la información contenida en las órdenes de pedidos.
- Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual y embalaje de los pedidos de mercancías.
- Manipular de forma manual cargas.
- Realizar distintos tipos de embalados manualmente y con equipos de embalaje.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- El sector del comercio y en concreto en el comercio minorista, supermercados, hipermercados, grandes superficies comerciales y/o centros de distribución comercial y en almacenes de empresas u organizaciones de cualquier naturaleza, pública o privada.

Las actividades de aprendizaje versarán sobre:

- Métodos de interpretación de la documentación y operaciones básicas en la preparación de pedidos.
- Técnicas y equipos de "picking" y preparación de pedidos.
- Métodos de interpretación de la normativa de seguridad, salud y prevención de riesgos en las operaciones de preparación de pedidos.

**MÓDULO PROFESIONAL 4**

Denominación: Reparto de proximidad

Código: MP1328

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Interpreta las órdenes de movimiento y reparto a domicilio de proximidad de cajas/bultos o productos/mercancías adoptando las medidas adecuadas para su cumplimiento en tiempo y forma.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha reconocido la información relevante del destino de los bultos/cajas y/o productos interpretando las órdenes de trabajo/reparto recibidas de forma oral o escrita.
 - b) Se ha programado la ruta, en caso de reparto de proximidad, en función de los puntos de origen/recogida y destino/entrega, y utilizando, en caso necesario, un callejero o GPS para localizar los puntos de destino y trazar el recorrido optimizando tanto éste como el tiempo.
 - c) Se ha comprobado y verificado el número de cajas y su destino, antes de empezar el reparto cotejando con la documentación y órdenes de trabajo y reparto.
 - d) Se ha acompañado al bulto/caja o unidad de pedido de la documentación necesaria, albarán, notas de entrega, orden de pedido, etiqueta identificativa u otro que acompañe al/a los pedido/s, colocándolo de forma que pueda identificarse visualmente con prontitud y exactitud.
 - e) Se ha evaluado el equipo de trabajo móvil necesario para realizar el movimiento y/o reparto, teniendo en cuenta el recorrido a realizar, tipo y número de bultos, mercancías/productos a trasladar.
2. Carga/descarga bultos/cajas y/o productos en equipos de trabajo manuales, transpalé o carretilla de mano, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga, adoptando las medidas preventivas para evitar accidentes y lesiones y respetando las normas de seguridad y salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han cargado los bultos/cajas y/o productos, en el equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano, atendiendo a la información contenida en su envase/embalaje.
- b) Se ha elegido la unidad de carga para la manipulación eficiente de los productos, en caso de necesitarla, siendo ésta plataforma, palé, caja u otra, cuidando que se adecue al equipo de trabajo móvil, tipo de carga, estado de la misma y que su longitud no exceda de la correspondiente a la horquilla del transpalé o tamaño de la carretilla de mano.
- c) Se han introducido las horquillas, en el caso de transpalé, hasta el fondo del palé por la parte más estrecha, y se ha asegurado que la carga queda debidamente centrada y en equilibrio.
- d) Se ha realizado la carga de los bultos/cajas y/o productos en el equipo de trabajo móvil, situando el equipo frente al lugar de carga, manteniéndolo frenado, realizando



las comprobaciones visuales y ajustes que se requieran y respetando las normas de seguridad y salud.

- e) Se ha realizado la colocación y acondicionado de los bultos, cajas y/o productos, en función del centro de gravedad de la unidad de carga y considerando el límite de peso que puede transportar el equipo móvil, respetando las instrucciones de uso del equipo de trabajo y adoptando las medidas preventivas adecuadas.
 - f) Se ha comprobado, antes de iniciar la descarga de los bultos/cajas y/o productos, que no hay nada que pueda dañarla o desestabilizarla al ser depositada en el suelo y se ha vigilado además que nadie pueda quedar atrapado, adoptando las normas de seguridad y salud en el lugar de trabajo.
 - g) Se ha realizado la carga/descarga de los bultos/cajas y/o productos en el lugar establecido, según las instrucciones recibidas, con el equipo móvil debidamente inmovilizado, haciendo uso de calzos u otras herramientas y respetando las normas de seguridad y salud.
 - h) Se han adoptado en cada operación las normas y precauciones de higiene postural necesarias para la prevención de accidentes y riesgos laborales, de acuerdo a las instrucciones de uso del equipo de trabajo móvil y normas de seguridad y salud del puesto de trabajo.
3. Traslada productos/mercancías en tiempo y forma establecidos, conduciendo equipos de trabajo móvil, transpalés y/o carretillas de mano, respetando las normas de seguridad y salud.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han seleccionado y utilizado las protecciones y dispositivos de seguridad, teniendo en cuenta las condiciones del trabajador, características, volumen y peso de la carga/bulto, el recorrido a realizar y estado y características del suelo/pavimento entre otros.
- b) Se ha desplazado el equipo de trabajo móvil, transpalé y/o carretilla, de acuerdo a las instrucciones de movimiento del equipo, tirando de él por el lugar establecido, empuñadura, asa u otros, y adoptando las medidas de higiene postural específicas.
- c) Se ha realizado la circulación en tiempo y forma, mirando en la dirección del avance, dentro de las zonas específicas de trabajo, manteniendo una buena visibilidad del recorrido, extremando el cuidado en los cruces y puntos con escasa visibilidad, realizando repetidas comprobaciones antes de avanzar y evitando arranques y frenazos bruscos, así como los giros rápidos entre otros.
- d) Se ha colocado el equipo de trabajo móvil, transpalé y/o carretilla sobre pasarelas, ascensores o montacargas, comprobando, en función de pautas definidas previamente, que puede soportar su peso y volumen y verificando su correcto estado y fijación.
- e) Se ha actuado, en situaciones de descensos de pequeñas pendientes, colocándose siempre el operario detrás de la carga, haciendo uso del freno del equipo y controlando la velocidad y dirección de la marcha en todo momento.



- f) Se ha comprobado visualmente, al maniobrar marcha atrás, que no existe un muro, estantería o similar obstáculo con el que se pueda quedar atrapado, y se ha advertido en caso necesario, de la marcha atrás, y adoptado las normas de seguridad y salud para evitar accidentes.
 - g) Se ha estacionado el equipo de trabajo móvil en el lugar previsto para ello, con seguridad, y se ha comprobado que no entorpece el paso, utilizando los dispositivos o herramientas de seguridad e inmovilizado adecuados y cumpliendo las normas de seguridad y salud del lugar de trabajo.
4. Realiza las verificaciones previas y el mantenimiento de primer nivel comprobando los equipos de trabajo móviles, transpalé o carretillas de mano.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha verificado el estado general del transpalé, antes de hacer uso de él, comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas:
 - Estado del mismo.
 - Elevación y descenso de la horquilla.
 - Sistema de frenado y circuito hidráulico.
 - Rodamiento y deslizamiento de las ruedas.
- b) Se han realizado las operaciones de mantenimiento de primer nivel y, en caso de transpalés automotores, cambio de baterías, siguiendo las indicaciones del fabricante.
- c) Se ha dejado fuera de uso el transpalé y se ha señalizado mediante un cartel avisador, cuando se ha detectado una anomalía en el manejo o estado del mismo, y comunicado de inmediato al servicio de mantenimiento o responsable inmediato.
- d) Se ha realizado el cuidado diario del equipo de trabajo móvil y/o transpalé, limpiando y eliminando basuras de residuos de ruedas y ejes.

Duración: 100 horas.

Contenidos básicos:

- 1. Interpretación de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad de productos/mercancías:
 - 1.1. Documentación identificativa/descriptiva de órdenes de movimientos: albarán, nota de entrega, orden de pedido.
 - 1.2. Eficiencia y eficacia en las órdenes de trabajo y movimiento.
 - 1.3. Normas sobre manipulación manual y conservación de productos/mercancías.
 - 1.4. Órdenes de reparto de proximidad: interpretación de callejeros y mapas. Trabajo con sistemas GPS. Definición de recorridos/rutas de reparto.
 - 1.5. Normativa municipal de circulación, tráfico, carga y descarga de mercancías.



2. Manejo y conducción de equipos de trabajo móvil: transpalé y carretillas de mano:

- 2.1. Tipos y características de los equipos de trabajo móvil (transpalés manuales o eléctricos, carretillas de mano, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas entre otros). Localización de los elementos del equipo de trabajo.
- 2.2. Optimización del tiempo y el espacio en equipos de trabajo móviles: transpalés y carretillas.
- 2.3. Normas de seguridad en el movimiento de mercancías. Colocación de mercancías y estabilidad de la carga.
- 2.4. Conducción y maniobras en el movimiento de cargas con equipo de trabajo móvil.

3. Mantenimiento de primer nivel de equipos móviles: transpalés y carretilla de mano:

- 3.1. Herramientas y material de limpieza de los equipos.
- 3.2. Recomendaciones del fabricante.
- 3.3. Sistema hidráulico y de elevación.
- 3.4. Cambio y carga de baterías.
- 3.5. Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene las especificaciones de formación necesarias para desempeñar la función de preparador de pedidos y de repartidor de proximidad.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Seleccionar equipos de trabajo móviles y unidades de carga.
- Cargar y descargar en equipos de trabajo móviles.
- Disponer la carga en equipos de trabajo móviles.
- Circular con equipos de trabajo móviles.
- Hacer reparto de proximidad a domicilio.
- Hacer mantenimiento de primer nivel del equipo de trabajo móvil.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- El sector del comercio y en concreto en el comercio minorista, supermercados, hipermercados, grandes superficies comerciales y/o centros de distribución comercial y en almacenes de empresas u organizaciones de cualquier naturaleza, pública o privada.

Las actividades de aprendizaje versarán sobre:

- Métodos de interpretación de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad.



- Manejo y conducción de equipos de trabajo móvil; transpalés y carretillas de mano.
- Mantenimiento de primer nivel de los equipos móviles.

MÓDULO PROFESIONAL 5

Denominación: Atención básica al cliente

Código: MP1329

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Colabora con la atención de clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta, teniendo en cuenta las pautas y protocolos del establecimiento comercial a fin de proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Ha utilizado técnicas de comunicación adecuadas, trasladando a los clientes una imagen de efectividad y profesionalidad.
 - b) Ha manejado correctamente las primeras impresiones generadas en la atención a clientes.
 - c) Ha sabido interpretar las necesidades del cliente teniendo en cuenta los protocolos de la empresa.
 - d) Ha informado al cliente de la gama de productos del establecimiento comercial que pueda satisfacer sus necesidades.
 - e) Ha proporcionado información de productos y/o servicios según pautas establecidas y si el caso lo requería ayudándose de folletos, muestras, materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y/o facilitando la prueba del producto/servicio.
 - f) Ha confirmado la solicitud del cliente mediante la formulación de preguntas relevantes.
 - g) Ha ofrecido el servicio al cliente teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.
 - h) Se han ofrecido los beneficios adicionales atendiendo a las expectativas y requerimientos del cliente.
2. Establece comunicación con el cliente, detectando y respondiendo a sus necesidades, obteniendo, registrando, actualizando y manejando información a través de cualquier medio de comunicación, siguiendo pautas establecidas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han verificado los datos del cliente comprobando la relación entre el requerimiento y la información a proveer.
- b) Se ha recogido la información decodificando el mensaje para comprender la necesidad del cliente.
- c) Se ha reformulado el mensaje precisando la información para delimitar la respuesta.



- d) Se ha identificado el modo de establecer el contacto por parte del cliente y se interactúa utilizando vocabulario claro, formal, neutro evitando términos técnicos y los tonos de voz e inflexión según situación específica.
 - e) Se ha interactuado consultando con otras áreas cuando no se puede dar una respuesta inmediata al cliente.
 - f) Se han realizado las actividades manteniendo la concentración en el proceso de trabajo.
 - g) Se ha manejado la información preservando la confidencialidad y seguridad de la misma.
3. Proporciona un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos/productos a domicilio prestando un servicio de calidad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha comprobado que el empaquetado de los productos sigue el estilo e imagen de marca del establecimiento, que tiene la consistencia necesaria para su transporte posterior y el etiquetado del paquete es correcto.
 - b) Se ha presentado al cliente con corrección y educación respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.
 - c) Ha realizado la entrega domiciliaria procediendo a la certificación de la nota de entrega acreditativa de la misma.
 - d) En el reparto a domicilio ha cobrado, según pautas establecidas, los servicios prestados con amabilidad, corrección y claridad.
 - e) Ha atendido y tramitado las reclamaciones, en el ámbito de sus competencias y tramitándolas a instancias superiores cuando éstas han excedido de sus competencias.
 - f) Se han aplicado los criterios de prevención que marca la evaluación de riesgos del puesto de trabajo, teniendo en cuenta las directrices de gestión de la prevención de la empresa así como las directrices en materia de protección del medioambiente.
4. Atiende, en el marco de su responsabilidad, las quejas y reclamaciones de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido por la empresa y/o derivándolas a la persona responsable.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han aplicado técnicas de autocontrol y gestión emocional en la atención de quejas y reclamaciones.
- b) Se han escuchado las quejas o reclamaciones, aplicando técnicas de escucha activa.
- c) Se han atendido las reclamaciones de los clientes mostrando atención e interés por resolver el problema en el ámbito de su responsabilidad, según protocolos establecidos.
- d) Se ha tratado de dar respuesta a las quejas tramitándolas a instancias superiores con prontitud cuando han excedido de sus competencias.



- e) Se han atendido las reclamaciones improcedentes, informando al cliente con actitud educada de la improcedencia de la reclamación, de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.

Duración: 60 horas.

Contenidos básicos:

1. Técnicas de atención y comunicación con clientes.

1.1. La importancia de una adecuada atención al cliente.

- La necesidad de la buena atención al cliente.
- Diferentes tipos de clientes.
- Los empleados como reflejo de efectividad y profesionalidad de la organización.
- La importancia de las primeras impresiones.
- Factores que contribuyen en la formación de la primera impresión.

El modo de vestir.

El lenguaje corporal.

Evitar el lenguaje corporal negativo.

1.2. El proceso de comunicación interpersonal.

- Los poderes de la comunicación: técnica, entusiasmo y empatía.
- El modelo de comunicación: emisor, receptor, canal, código. Barrera, filtro, control y mensaje.
- Estudio de casos. Simulaciones.

1.3. La comunicación oral.

- ¿Qué decimos y cómo lo decimos?.
- Las habilidades sociales: la asertividad.
- Componentes verbales de las habilidades sociales: preguntar, escuchar empáticamente e informar.
- Componentes paralingüísticos: la voz y el habla.
- Estudio de casos. Simulaciones.

1.4. La comunicación telefónica.

- La comunicación telefónica: ventajas y desventajas del teléfono.
- Ficha técnica.



- Cuestiones a evitar.
- Cuestiones a potenciar.
- Protocolo para emitir y recibir llamadas.
- Simulaciones.

1.5. La comunicación no verbal.

- Relación entre lenguaje verbal y no verbal.
- Gestos y pautas de comportamiento.
- Saludo y despedida.
- La sonrisa.
- La mirada.
- Las manos.
- Postura.
- Estudio de casos. Simulaciones.

1.6. La comunicación escrita.

- La comunicación escrita y sus técnicas.
- La comunicación escrita y las nuevas tecnologías.
- La comunicación escrita en la atención al cliente.

1.7. Tratamiento de quejas y reclamaciones.

- Quejas y reclamaciones.
- Deficiencias que se detectan en las reclamaciones.
- Tratamiento de reclamaciones.
- Actitudes adecuadas ante las reclamaciones.
- Cómo tratar a un interlocutor enfadado.
- Cómo tratar a clientes difíciles.
- Estudio de casos. Simulaciones.

2. Desarrollo de competencias emocionales en el trato con clientes.

- La experiencia emocional.
- Creación de una cultura de servicio emocional.



- Las emociones.
- Emociones positivas y negativas.
- Estabilidad emocional.
- Cómo promover las actitudes positivas.
- Uso de la destreza emocional en el trato con los clientes.
- Estudio de casos.

3. La calidad del servicio de atención al cliente.

3.1. La calidad como fuente de automotivación personal y profesional.

3.2. La calidad como proceso de mejora continua.

- Componentes básicos de los programas de calidad.
- Fundamentos y principios.
- Pasos a seguir para la implantación de programas de calidad.
- Estudio de casos.

3.3. El servicio como sinónimo de calidad.

- Actitud de servicio.
- Conveniencia Vs. Servicio.
- El cuidado de los clientes.
- Responsabilidades dentro del servicio.
- Objetivo servir Vs. Vender.

3.4. Excelencia en el servicio.

- El servicio al cliente.
- Importancia de la excelencia en el servicio.
- Qué nivel de servicio se debe ofrecer.
- Elementos del servicio al cliente.
- Estrategia del servicio al cliente.
- Control de los procesos de atención al cliente.
- Estudio de casos.



3.5. Valor del cliente satisfecho.

- Definición de satisfacción del cliente.
- Elementos que conforman la satisfacción del cliente.
- Satisfacción del cliente Vs. Rentabilidad.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene las especificaciones de formación necesaria para desempeñar la función de proporcionar la atención básica a los clientes.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Informar y atender al cliente en el punto de venta.
- Registrar y actualizar la información sobre los clientes.
- Repartir a domicilio con un trato protocolizado y adecuado.
- Atender las quejas y reclamaciones de los clientes.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- El sector del comercio y en concreto en el comercio minorista, supermercados, hipermercados, grandes superficies comerciales y/o centros de distribución comercial.

Las actividades de aprendizaje versarán sobre:

- Los factores que influyen a la hora de informar y atender al cliente.
- Estudio de simulaciones del proceso de comunicación con el cliente.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Control de las competencias emocionales.
- La calidad del servicio de atención al cliente.

MÓDULO PROFESIONAL 6

Denominación: Formación en centros de trabajo

Código: FCTCOM11

Incluye:

- La aplicación en un contexto real de los resultados de aprendizaje, completando las destrezas profesionales del puesto o puestos de trabajo relacionados con las competencias del programa.
- La inmersión en el ámbito de relaciones sociolaborales, completando el conocimiento de la organización empresarial y del sistema de relaciones sociolaborales.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

1. Realiza operaciones auxiliares en el almacén, en la forma adecuada y con la calidad demandada.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha colaborado en la recepción de productos, realizando operaciones de comprobación, desconsolidación y desembalaje, de acuerdo a las instrucciones recibidas y a las medidas de seguridad y salud establecidas.
- b) Se ha realizado el etiquetado de la mercancía, comprobando los datos pertinentes y utilizando las herramientas apropiadas, con el fin de facilitar su localización y trazabilidad.
- c) Se ha realizado el recuento de mercancías, conforme a la periodicidad e instrucciones indicadas, detectando huecos y necesidades de aprovisionamiento y actualizando la información de los stocks del almacén.
- d) Se ha colocado la mercancía en el lugar asignado, optimizando el tiempo y el espacio, utilizando el equipo adecuado y respetando los procesos y normas de seguridad y salud fijadas.
- e) Se han verificado los elementos y condiciones de expedición de la mercancía, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.
- f) Se ha mantenido el orden y limpieza de la zona de trabajo, realizando actividades de mantenimiento y utilizando el equipo adecuado, de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la normativa de prevención de riesgos y gestión mediambiental.
- g) Se han confeccionado documentos de compraventa básicos, propios de la actividad de almacenaje, teniendo en cuenta las órdenes recibidas y haciendo uso de los equipos informáticos disponibles.
- h) Se ha mantenido un adecuado intercambio de información con proveedores y clientes, utilizando diferentes medios de comunicación y de acuerdo a los procedimientos fijados y a las instrucciones emitidas.
- i) Se ha trabajado en condiciones de seguridad, identificando los posibles riesgos para la salud y el medio ambiente.
- j) Se ha demostrado interés constante en mejorar continuamente en el trabajo consiguiéndose una mayor profesionalidad y valía personal.

2. Realiza operaciones auxiliares en el punto de venta.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han repuesto los productos periódicamente, conociendo el valor de los distintos niveles y gestionando los stocks, siguiendo las instrucciones y los criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual a fin de garantizar el abastecimiento del lineal.
- b) Se han colocado carteles informáticos y promocionales, así como el mobiliario del punto de venta, islas, expositores y estanterías entre otros, en el lugar y modo indicados por el superior jerárquico, siguiendo los principios fundamentales del merchandising y de seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención del cliente, orientarle e informarle.



- c) Se ha realizado el recuento de productos y registro de huecos y desabastecimiento en el lineal, con la periodicidad establecida, siguiendo las instrucciones del superior jerárquico.
- d) Se han realizado tareas auxiliares del punto de venta, tales como etiquetar, actualizar la información en el punto de venta, controlando la información de las etiquetas mediante lectores de código de barras, corrigiéndola y colocando protecciones y etiquetas magnéticas antirrobo y empaquetando productos de forma correcta y atractiva, de acuerdo con los criterios de imagen de la empresa y utilizando técnicas específicas de empaquetado y presentación de productos.
- e) Se ha mantenido el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta, así como la señalización de obstáculos y desechado de elementos para reciclaje, en función de las infraestructuras recibidas, respetando las normas de seguridad y salud.

3. Prepara pedidos y reparto de proximidad, de forma correcta.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha realizado el "picking" de las mercancías de forma efectiva, ordenada y segura, siguiendo las instrucciones recibidas y la normativa de seguridad y salud.
- b) Se ha verificado la correspondencia de las mercancías que forman parte del pedido, con lo establecido en la orden de preparación utilizando herramientas y equipos de control y peso de mercancías.
- c) Se ha embalado la unidad de pedido, caja o palé, utilizando las herramientas y equipos de embalaje adecuados, en condiciones de seguridad y salud, con el fin de conservar el pedido hasta su destino final.
- d) Se han interpretado las órdenes de movimiento y reparto a domicilio de proximidad de cajas/bultos o productos/mercancías adoptando las medidas adecuadas para su cumplimiento en tiempo y forma.
- e) Se han cargado/descargado bultos/cajas y/o productos en equipos de trabajo manuales, transpalé o carretilla de mano, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga, adoptando las medidas preventivas para evitar accidentes y lesiones y respetando las normas de seguridad y salud.
- f) Se han trasladado productos/mercancías en tiempo y forma establecidos, conduciendo equipos de trabajo móvil, transpalés y/o carretillas de mano, respetando las normas de seguridad y salud.
- g) Se han realizado las verificaciones previas y el mantenimiento de primer nivel, comprobando los equipos de trabajo móviles, transpalé o carretillas de mano.

4. Atiende de forma básica al cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha colaborado con la atención al cliente, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta, teniendo en cuenta las pautas y protocolos



del establecimiento comercial, a fin de proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

- b) Se ha establecido comunicación con el cliente, detectando y respondiendo a sus necesidades, obteniendo, registrando, actualizando y manejando información a través de cualquier medio de comunicación, siguiendo pautas establecidas.
- c) Se ha proporcionado un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos/productos a domicilio, prestando un servicio de calidad.
- d) Se ha atendido, en el marco de su responsabilidad, las quejas y reclamaciones de los clientes, siguiendo el procedimiento y protocolo establecido por la empresa y/o derivando a la persona responsable.

5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa, identificando factores y situaciones de riesgo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha observado la norma y el plan de seguridad de la empresa.
- b) Se ha participado de forma activa en las simulaciones de incendios, evacuación y salvamentos realizados en la empresa, consiguiendo desempeñar la tarea específica que le ha sido asignada.
- c) Se han empleado los útiles de protección personal establecidos para las distintas operaciones, realizando un uso adecuado de los mismos.
- d) Se ha participado de forma activa en los cursos de seguridad o primeros auxilios que se han impartido en la empresa adaptando una actitud de protección y cuidado de los compañeros.
- e) Se han tomado, en todo momento, las medidas de protección necesarias para la seguridad en la realización de una tarea, aún cuando ésta no esté determinada por la empresa, por desidia, falta de medios o desconocimiento de la normativa de seguridad.

6. Actúa de forma responsable, integrándose en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha cumplido con las tareas asignadas en orden de prioridad y finalizando el trabajo en un tiempo razonable, siguiendo criterios de productividad, seguridad y calidad.
- b) Se ha demostrado una actitud de respeto a las personas, a los procedimientos y a las normas establecidas, analizando las repercusiones de su actitud en el puesto de trabajo.
- c) Se ha demostrado un buen hacer profesional, siguiendo las indicaciones del encargado, mostrando interés en la tarea y en el resultado, consiguiendo una actitud de constante mejora personal y profesional.



- d) Se han realizado propuestas de mejoras en las tareas realizadas, en el ámbito personal o técnico, demostrando una implicación en el proceso de la empresa.
- e) Se ha trabajado en equipo, manteniendo una actitud constante de vigilancia y prevención de las necesidades de los compañeros.
- f) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Duración: 75 horas.

ANEXO III

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS RECOMENDADOS

Los espacios y equipamientos recomendados para el desarrollo de las enseñanzas de este Programa de Cualificación Profesional Inicial son los que a continuación se relacionan:

Espacios:

| Espacio formativo | Superficie m ² | |
|--|---------------------------|-------------------|
| | 15 alumnos | 10 alumnos |
| Aula polivalente | 45 m ² | 30 m ² |
| Taller de animación del punto de venta | 120 m ² | 90 m ² |
| Taller de almacenaje | 45 m ² | 30 m ² |

Equipamientos:

| Espacio formativo | Equipamientos |
|-------------------|--|
| Aula polivalente | - Mobiliario común, con equipos informáticos individualizados y software específico de punto de venta y almacén. |
| Aula taller | - Mobiliario del punto de venta: góndolas, expositores, estanterías, carteles informativos y promocionales, herramientas para su colocación, elementos de escaparates, papel de regalo, portarrollos, bolsas, envoltorios, elementos ornamentales diversos como lazos, tarjetas, adhesivos de felicitación, elementos y materiales de seguridad y protección del producto, material de limpieza y acondicionamiento de lineales y estanterías, equipo de protección individual. - Maquinas: guillotina, encuadernadora, impresora color gran formato para publicidad lectores de códigos de barra y equipo de conteo e identificación de productos, Terminal Punto de Venta (TPV), etiquetadora y etiquetas, sistemas de protección y colocación de etiquetas magnéticas antirrobo, etc. - Herramienta manual: traspalé, palés, cortadora de porexpan - Productos: Pinturas en spray, pegamentos, ... - Material neutro: estantes, armarios, taquillas, botiquín, etc. |
| Espacios anexos | - Espacios anexos físicamente delimitados: almacén, zona de preparación, vestuarios, sanitarios, etc. |

**ANEXO IV**

DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LOS MÓDULOS ESPECÍFICOS

| Denominación del módulo específico | Horas totales | Horas semanales orientativas |
|---|---------------|------------------------------|
| 1. Operaciones auxiliares en el almacén. | 99 horas | 3 horas |
| 2. Operaciones auxiliares en el punto de venta. | 132 horas | 4 horas |
| 3. Preparación de pedidos. | 99 horas | 3 horas |
| 4. Reparto de proximidad. | 99 horas | 3 horas |
| 5. Atención básica al cliente. | 66 horas | 2 horas |
| 6. Formación en centro de trabajo. | 75 horas | --- |

ANEXO V

CORRESPONDENCIA DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIAS PARA SU ACREDITACIÓN, CONVALIDACIÓN O EXENCIÓN

| Unidad de competencia | Denominación del módulo |
|--|---|
| UCI325_I: Realizar operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo. | MPI325: Operaciones auxiliares en el almacén. |
| UCI327_I: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el puesto de venta. | MPI327: Operaciones auxiliares en el punto de venta. |
| UCI326_I: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. | MPI326: Preparación de pedidos. |
| UCI328_I: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad utilizando transpalés y carretillas de mano. | MPI328: Reparto de proximidad. |
| UCI329_I: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente. | MPI329: Atención básica al cliente. |

ANEXO VI

ESPECIALIDADES DEL PROFESORADO CON ATRIBUCIÓN DOCENTE EN LOS MÓDULOS PROFESIONALES

| Módulo Profesional | Especialidad del Profesorado | Cuerpo |
|---|------------------------------|---|
| 1. Operaciones auxiliares en el almacén. | Procesos Comerciales. | Profesores técnicos de Formación Profesional. |
| 2. Operaciones auxiliares en el punto de venta. | Procesos Comerciales. | Profesores técnicos de Formación Profesional. |
| 3. Preparación de pedidos. | Procesos Comerciales. | Profesores técnicos de Formación Profesional. |
| 4. Reparto de proximidad. | Procesos Comerciales. | Profesores técnicos de Formación Profesional. |
| 5. Atención básica al cliente. | Procesos Comerciales. | Profesores técnicos de Formación Profesional. |
| 6. Formación en centro de trabajo. | Procesos Comerciales. | Profesores técnicos de Formación Profesional. |

**ANEXO VII**

TITULACIONES REQUERIDAS PARA LA IMPARTICIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES QUE CONFORMAN EL PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL PARA LOS CENTROS DE TITULARIDAD PRIVADA O PÚBLICA Y DE OTRAS ADMINISTRACIONES DISTINTAS A LA EDUCATIVA

| MÓDULOS PROFESIONALES | TITULACIONES |
|---|--|
| 1º. Operaciones auxiliares en el almacén. 2º. Operaciones auxiliares en el punto de venta. 3º. Preparación de pedidos. 4º. Reparto de proximidad. 5º. Atención básica al cliente. 6º. Formación en centros de trabajo. | - Título de Técnico Superior o equivalente. - Título de Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Diplomado 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. |

• • •