

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

2º. FPB

CURSO: 2019/2020

PROFESORA:

ROSA MARÍA FERNÁNDEZ MARTÍNEZ

IES MARÍA BELLIDO

BAILÉN.

Introducción

El presente documento es una guía didáctica del módulo profesional de “Preparación de Pedidos y Venta de Productos” del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y del Título Profesional Básico en Servicios Comerciales, pertenecientes a las familias profesionales de Administración y Gestión y Comercio y Marketing.

La referencia normativa que rige este módulo es el Real Decreto 127/2014 del 28 de febrero, así como los currículos publicados con posterioridad por las distintas comunidades autónomas y en concreto la Orden de 8 de noviembre de 2016 de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

Los Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica en los cuales se imparte el módulo de “Preparación de Pedidos y Venta de Productos” tienen una duración total de 2.000 horas, las cuales se reparten en dos años escolares.

El perfil del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos desarrolla las siguientes **Cualificaciones Profesionales completas**:

- ADG305_1: Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales.
- ADG306_1: Operaciones de grabación de datos y documentos.

A su vez desarrolla la **Cualificación Profesional incompleta**:

- COM412_1: Actividades auxiliares de comercio.

El módulo profesional de “Preparación de Pedidos y Venta de Productos” está vinculado a la siguiente unidad de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

- UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL CENTRO

Localización geográfica

El IES María Bellido se encuentra ubicado en la localidad de Bailén; situada en el cuadrante noroccidental de la provincia, posee una superficie de 117,14 km², se encuentra a 348 m de altitud y a una distancia de la capital de la provincia de 39 km. El acceso a la población se realiza a través de la autovía de Andalucía y las carreteras N-322 de Córdoba – Valencia y la N-323 de Bailén – Motril.

Población

Bailén posee una población aproximada de 18.700 habitantes (160 Hab./ Km²) ; población que ha crecido ininterrumpidamente desde principios de siglo. Un 2,8% de esta población es extranjera proveniente de Europa, África, América y Asia.

Recursos económicos

Las actividades económicas predominantes son:

ACTIVIDAD	TRABAJADORES POR SECTOR	EMPRESAS POR SECTOR
Agricultura	7,4%	28,2%
Industria	30%	16,6%
Construcción	11%	8,4%
Servicios	51,6%	46,8%

- **Actividades agrícolas:** olivar (gran parte de regadío), viña (explotada en cooperativas vitivinícolas y con una buena comercialización de vinos), matorral, pastos, encinares y ganadería.

- **Actividades industriales:** fundamentalmente la industria ceramista y de fabricación de materiales de construcción. Con la crisis actual la industria ha sido fuertemente golpeada en nuestro entorno.

- **Actividades de servicios:** junto a la cerámica, las actividades con ellas ligadas del transporte y los servicios conexos con la carretera, también generan un gran número de puestos de trabajo.

Cultura y ocio

Bailén cuenta con instalaciones deportivas (Pabellón cubierto, Piscina y Gimnasio municipal, Campos de Deportes), casa de la Cultura, Centro de información de la Mujer, etc. Distintas Asociaciones culturales trabajan en el municipio a través de talleres y actividades de diversa índole.

Características del centro

- Ubicación:** el Centro se encuentra ubicado en el mismo casco urbano. Consta de 2 edificios: uno en la C/ Juan Salcedo Guillén y otro en C/ Cuesta del Molino.
- Características:** el actual IES “María Bellido” fue creado en el curso 98-99 con la fusión de los IB “María Bellido” e IFP “Infanta Elena”. Consta, pues de 2 edificios distantes entre sí 250 metros, lo que conlleva el desplazamiento del profesorado de unas instalaciones a otras para impartir sus clases.
- Recursos:** aulas de Música, Plástica, Gimnasio y Tecnología. Laboratorios, Informática (5 aulas TIC y carros con portátiles), Talleres y dependencias para servicios generales.
- Zona de influencia:** nuestra zona comprende las localidades de Baños de la Encina, Guarromán y Bailén para las enseñanzas no obligatorias (Ciclos Formativos y Bachilleratos)
 - **Desde el punto de vista organizativo**

El Centro está constituido por unos 1024 alumnos/as. En la actualidad hay 35 grupos distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio, FPB (auxiliar de gestión administrativa) y ESA.

Además de las aulas de los distintos grupos, existen aulas específicas.

En el edificio situado en c/ Cuesta del Molino están ubicados los Ciclos Formativos, 2º curso de FPB y el 1º curso de la ESO.

- **Desde el punto de vista curricular.**

En el centro se está desarrollando:

- **Proyecto lector y Plan de uso de la Biblioteca.** Regulado por el Acuerdo 23/1/2007.
- **Proyecto de escuela espacio de paz.** Regulado por la O. 21/7/2006.
- **Plan de Igualdad entre hombre y mujeres en educación. Coeducación.** O. 21/7/2006.
- **Proyecto para la incorporación de las TICs.** Regulado por O. 21/7/2006.
- **Escuela 2.0**
- **Proyecto para la implantación del Bilingüismo.**
- **Proyectos de hábitos y vida saludable como “Forma Joven”**

Competencias

Competencia general del título

La competencia general del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía, con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigentes, medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

Competencias del título:

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente en los que se encuentra este módulo son las que se relacionan a continuación:

Servicios administrativos:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente, diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que puedan afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

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

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

Servicios administrativos:

g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

La formación del módulo se relaciona con la competencia profesional, personal y social del título:

Título Profesional Básico en Servicios Administrativos:

g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.

h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

Además, está relacionado de forma coordinada con el resto de módulos profesionales, con los siguientes objetivos y competencias:

Servicios administrativos:

Objetivos:

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Competencias:

p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

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

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

Resultados de aprendizaje	Unidades asociadas	Ponderación
1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	1	25%
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	2	25%
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	3 y 4	25%
4. Realiza el seguimiento del servicio posventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	5	25%

Unidades didácticas y temporalización

Las unidades didácticas programadas se corresponden con las cinco unidades en que se reparten los contenidos del libro.

Unidad didáctica	Título	Horas	%
1	Asesoramiento en el punto de venta	25	22,70
2	Conformación de pedidos de mercancías y productos	25	22,70
3	Preparación de pedidos para la expedición (I)	20	18,20
4	Preparación de pedidos para la expedición (II)	20	18,20
5	Seguimiento del servicio posventa	20	18,20
		110	100

Metodología

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología a utilizar será en todo momento activa, haciendo que los alumnos participen en su proceso de aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

- 1º. Explicaciones del profesor, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea este quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.
- 2º. Búsqueda de información por parte del alumnado en aquellas unidades en que resulte procedente.
- 3º. Realización de actividades propuestas que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases.
- 4º. Realización de actividades finales encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.
- 5º. Trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo.

Las actividades de enseñanza-aprendizaje

En el desarrollo de las unidades didácticas se prevén los siguientes tipos de actividades:

- “Actividades propuestas”: se trata de una serie de actividades intercaladas a lo largo de las distintas unidades didácticas que complementan las explicaciones a la vez que aportan dinamismo a las clases y motivan al alumnado en su aprendizaje.

- “Mapas conceptuales”: son mapas conceptuales inacabados que tiene que completar el alumnado, demostrando así el grado de comprensión y asimilación de los contenidos. Estos esquemas le sirven a su vez para estudiar los contenidos de cada unidad y la relación de unos con otros.

- “Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación”: son actividades que buscan verificar que se han entendido y asimilado los contenidos de cada unidad, contrastar lo alcanzado con los objetivos que se perseguían, reforzar los conocimientos estudiados y ampliar parte de esos conocimientos.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumnado de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

Proceso e instrumentos de evaluación

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

- En el desarrollo de las unidades en que se divide el módulo, se realizará un proceso de evaluación continua.
- Dentro de este proceso cobrarán especial importancia los controles o exámenes que se vayan haciendo con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se vayan adquiriendo individualmente los conocimientos, poniendo de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.

Las deficiencias o errores de comprensión se corregirán tan pronto se detecten, facilitando nuevas explicaciones al alumnado a la vez que proponiéndole actividades complementarias y de refuerzo.

- A lo largo del curso el alumnado llevará un dossier con sus apuntes y actividades que se propongan. El contenido de este dossier deberá mantenerse al día, lo que conllevará que los ejercicios y actividades estén en todo momento debidamente corregidos y ordenados.
- El alumno deberá mostrar una actitud participativa para lo cual habrá trabajado previamente las actividades que se hubieran propuesto.

La evaluación de la actitud se realizará a través de la observación sistemática del comportamiento en clase, valorando el interés, la participación activa, etc.

Criterios y procedimientos de calificación.

- 1) **El 70% de la nota corresponderá a los conocimientos**, demostrados a través de pruebas escritas u orales que se realizarán en cada una de las evaluaciones. Debiendo obtener el alumno un mínimo de 5 sobre 10.

- 2) **El 30% restante será de la observación directa del profesor** del trabajo realizado por el alumno y de los ejercicios prácticos realizados en casa o en clase, interés y participación de las diferentes actividades propuestas.

Todos los alumnos tendrán información de los criterios de puntuación o valoración de los distintos apartados de cada prueba.

El día de antes de cada prueba de evaluación se dedicará a resolver todo tipo de dudas puntuales referentes a la materia en cuestión. Asimismo, las pruebas detectarán aquellos contenidos, no detectados en la labor diaria, que deban ser recuperados, así como el modo de su tratamiento: individual o colectivo, aclaración conceptual o realización de ejercicios, etc. Una vez tratados de nuevo y aclarados esos puntos o temas se realizará una nueva prueba de recuperación.

Puede ser que algunos alumnos necesiten un refuerzo para alcanzar los objetivos, en cuyo caso se les entregará material práctico elaborado por el profesor, en función de las carencias observadas, con un método diferente o simplemente como mayor ejercitación de un concepto.

Como instrumentos de evaluación encontramos:

Pruebas teórico-prácticas: que se realizarán en cada una de las evaluaciones del curso. El número de pruebas de cada evaluación variará pero tendrá un mínimo de dos. Se puntuará del 1 al 10.

Las pruebas pueden variar en base a los criterios de evaluación a valorar: serán casos prácticos, preguntas teóricas o podrán constar de dos partes, una de ellas estará formada por preguntas cortas, preguntas de desarrollo y/o caso práctico y la otra será una batería de preguntas tipo test.

Respecto a las preguntas a desarrollar:

- Preguntas cortas: se valorará cuando la respuesta sea válida en su totalidad.
- Preguntas de desarrollo: se valorará equitativamente en función a las ideas que tienen que desarrollar, a través de una rúbrica (como por ejemplo):

1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Comete errores muy graves Sin dominio del contenido	Comete errores graves Muestra poco dominio del contenido	Comete errores leves Muestra dominio de parte del contenido	Comete pocos errores y leves Muestra dominio del contenido	Sin errores (o muy leves) Muestra total dominio del contenido

Se valorará negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

Actividades de desarrollo: a lo largo del módulo se podrá realizar actividades consistentes en la resolución de algún caso propuesto a resolver de forma individual o grupal. La valoración dependerá de:

- Presentación (10%)
- Desarrollo (90%): se valorará equitativamente en función de las tareas a desarrollar. Valorándose positivamente la autonomía del alumnado para resolverlas y negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

Observación directa: para analizar el interés y esfuerzo por parte del alumnado. Esto se realizará a través de la participación en clase, ejercicios y de las actividades propuestas. Como ejercicio propuesto a cada unidad se les exigirá la entrega de un resumen, que supondrá, como máximo, un 10% de la nota final de la unidad didáctica, asociado a los diferentes criterios de evaluación, para poder valorar así su nivel de esfuerzo respecto a la unidad.

Recuperación:

Los alumnos/as que no superen la evaluación parcial, deberán examinarse del curso completo en la correspondiente convocatoria de evaluación final.

Recursos didácticos

Las herramientas y recursos previstos para que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea eficiente son:

- Libro de texto.
- Ordenadores instalados en red.
- TPV con impresora, escáner y caja registradora.
- Cañón de proyección y pantalla desplegable.
- Conexión a internet *wifi*.
- *Software* de aplicación.
- Estanterías.
- Etiquetadora.
- Transpaleta manual.
- Fotocopias.

Actividades extraescolares

Las actividades complementarias y extraescolares se plantearán en colaboración con otros Departamentos -en general- y con el de Actividades extraescolares en particular. Entre ellas se podrán realizar:

- Visita al Parlamento de Andalucía.
- Visitas a empresas del entorno.
- Visita a la Feria de Empleo y Formación Profesional (ciudad donde se celebre).
- Visita al Parque de las Ciencias de Granada y a la Alhambra.
- Participación en la nueva edición de *Emprende Joven*.
- Asistencia de los alumnos al Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE), ciudad donde se celebre.
- Visita a la fábrica de COVAP (Pozoblanco) y Mezquita de Córdoba.
- Visita a Jaén: Cruzcampo y Baños Árabes.
- Visita a Jaén: Galletas Cuétara, Diario Jaén, Carrefour, etc.
- Participación en la VIII Edición de las Jornadas “Educación Financiera para Jóvenes” organizada por Unicaja.
- Participación en todas aquellas actividades que organice el Centro.

Desarrollo de las unidades didácticas (resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos)

Unidad didáctica 1

Asesoramiento en el punto de venta

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
<p>1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.</p>	<p>a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.</p> <p>c) Se han dado respuesta a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.</p> <p>e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el período de garantía.</p> <p>f) Se han relacionado las</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La atención al cliente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Concepto. ○ Fases del proceso. - Períodos de garantía. - Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura: <ul style="list-style-type: none"> ○ Conceptos y requisitos legales. ○ Complimentación y tipos de facturas comerciales. - Documentos relacionados con las operaciones de devolución. - Técnicas básicas de venta. - La comunicación con el cliente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Transmisión de la información. ○ Técnicas de comunicación telefónica. ○ El léxico comercial.

	operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	
--	---------------------------------------------------------------------------------------	--

Unidad didáctica 2

Conformación de pedidos de mercancías y productos

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	<p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada.</p> <p>b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, <i>packing list</i>, entre otras.</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p> <p>d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>e) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El producto: <ul style="list-style-type: none"> o Concepto y características. o Calidades. Formas de uso y consumo. o Tipos de productos. - Documentos de compraventa. Flujos de información. - El pedido: <ul style="list-style-type: none"> o Tipos de pedidos. o Impreso de pedido. o Registro y comprobación de pedidos. - El albarán. - Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. - Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje. - Manejo de cajas registradoras.

	<p>f) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p> <p>g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El terminal en el punto de venta. - Los medios de pago electrónicos. El datófono.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unidad didáctica 3

Preparación de pedidos para la expedición (I)

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	<p>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p> <p>b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.</p> <p>c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características: <ul style="list-style-type: none"> ○ Concepto de <i>picking</i>. ○ Proceso de preparación de pedidos. - Presentación de productos para su manipulación. Simbología. - Documentación para la preparación de pedidos: la lista de <i>picking</i>. - Trazabilidad. - Equipos y medios para la preparación de pedidos.

Unidad didáctica 4

Preparación de pedidos para la expedición (II)

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
<p>3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.</p>	<p>b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.</p> <p>c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación y embalaje: <ul style="list-style-type: none"> ○ Funciones y características. ○ Normas y recomendaciones básicas. - Proceso de embalaje: <ul style="list-style-type: none"> ○ Embalaje manual. ○ Embalaje mecánico. - Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido. - Prevención de riesgos laborales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Accidentes y riesgos habituales. ○ Equipos de protección individual. ○ Recomendaciones de seguridad en la preparación de pedidos. - Higiene postural: <ul style="list-style-type: none"> ○ Recomendaciones en la manipulación manual de cargas. ○ Exposición a posturas forzadas.

Unidad didáctica 5

Seguimiento del servicio posventa

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
4. Realiza el seguimiento del servicio posventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	<p>a) Se han descrito las funciones del servicio posventa.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.</p> <p>f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none">- El servicio posventa.- Las reclamaciones.- Procedimiento para tratar las reclamaciones.- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.- Procedimiento de recogida de formularios.- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.