

ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Actividades auxiliares de comercio

Código: COMT0211

Familia profesional: Comercio y marketing

Área profesional: Compraventa

Nivel de cualificación profesional: 1

Cualificación profesional de referencia:

COM412_1 Actividades auxiliares de comercio (RD 1179/2008, de 11 de julio)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto 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 protocolarizada al cliente.

Competencia general:

Realizar actividades auxiliares de reposición y 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.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla sus funciones 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 o reparto comercial.

Sectores productivos:

En el sector del comercio y en concreto en el comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

9820.1011 Reponedores/as de hipermercado.

9820.1011 Reponedor/a.

9433.1026 Repartidores/as de proximidad, a pie.

9700.1010 Embaladores/as-empaquetadores/as-etiquetadores/as, a mano

Preparador/a de pedidos.

Auxiliar de dependiente de comercio.

Duración de la formación asociada: 270 horas.

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF1327_1: Operaciones auxiliares en el punto de venta. (90 horas)

MF1326_1: (Transversal) Preparación de pedidos. (40 horas)

MF1328_1: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.(50 horas)

MF1329_1: Atención básica al cliente (50 horas)

MP0406: Módulo de prácticas profesionales no laborales de actividades auxiliares de comercio (40 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

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

Nivel: 1

Código: UC1327_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar la reposición de productos, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual, a fin de garantizar el abastecimiento en el tiempo y forma establecidos.

CR 1.1 Las necesidades de reposición de los lineales y punto de venta se detectan observando, con exactitud y prontitud, la existencia de huecos, roturas de stock y desabastecimientos en el punto de venta y transmitiéndose a los superiores para su subsanación.

CR 1.2 Los criterios de reposición y colocación de los productos en las estanterías, lineales o expositores y, en general, en el mobiliario del punto de venta se interpretan a partir de las instrucciones orales recibidas por los superiores, por escrito o gráficas, planogramas u otros.

CR 1.3 El abastecimiento y reposición de productos en el punto de venta se realiza con la periodicidad establecida, siguiendo las instrucciones y criterios prefijados, utilizando el equipo de protección individual adecuado y tomando las medidas de higiene postural necesarias.

CR 1.4 La colocación y fronteo de los productos en las estanterías, lineales, expositores o mobiliario comercial, en general, se realizan de forma ordenada y

optimizando el espacio disponible, siguiendo las instrucciones recibidas de forma oral o en el modelo, planograma o gráfico del lineal.

CR 1.5 Las medidas específicas de manipulación e higiene se cumplen cuando los productos y operaciones lo requieran siguiendo el procedimiento establecido y con los medios y equipos adecuados.

RP 2: Realizar el recuento de productos en el punto de venta, utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información en el punto de venta.

CR 2.1 El recuento de productos, inventario y control de unidades en el punto de venta se realiza siguiendo las instrucciones recibidas del superior, de acuerdo con los niveles de precisión y periodicidad determinada.

CR 2.2 La identificación de los productos en el punto de venta se realiza interpretando la información que contiene la etiqueta del producto o utilizando el equipo de identificación de productos -lector de códigos de barra y PDA- de acuerdo a los criterios establecidos.

CR 2.3 El equipo de identificación y recuento disponible tales como: lectores de códigos de barras y PDAs entre otros, se utiliza con agilidad y eficacia permitiendo la recogida de la información para el inventario, en el plazo más breve posible de tiempo.

CR 2.4 Los huecos, desabastecimiento y roturas de stocks del lineal se transmiten con efectividad y prontitud, registrando los datos detectados según el procedimiento o instrucciones recibidas.

CR 2.5 La información procedente del recuento de productos se comunica de acuerdo al procedimiento establecido, a los superiores registrándola, en su caso, en el documento de control o en la aplicación informática correspondiente.

RP 3: Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising y seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.

CR 3.1 El mobiliario y elementos de animación -carteles, expositores, información, precios y propaganda- se colocan de acuerdo a las instrucciones, orales, por escrito o gráficas establecidas, utilizando el equipo necesario para su colocación y respetando las normas de seguridad y salud.

CR 3.2 La información ubicada en el punto de venta -precios, promociones y carteles entre otros- se mantiene actualizada, controlando su estado, visibilidad y comprobando las ofertas y correcto etiquetado de los productos siguiendo las indicaciones recibidas.

CR 3.3 La colaboración en la modificación de los escaparates se realiza mediante el acopio de materiales y colaborando, con el responsable de la animación del punto de venta, en las labores constructivas del escaparate siguiendo sus indicaciones y las normas de seguridad y salud.

CR 3.4 Las precauciones en la colocación de los elementos de animación y merchandising se toman de acuerdo a las instrucciones recibidas, utilizando el equipo de protección individual necesario y respetando las normas de seguridad y salud y prevención de accidentes.

RP 4: Disponer los elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta, de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual y mecánica, utilizando el equipo de etiquetado y seguridad adecuado para garantizar la seguridad, actualización y veracidad de la información al cliente en el punto de venta.

CR 4.1 La etiqueta e información necesaria de los productos en el punto de venta se obtiene de los responsables e instrumentos y sistemas informáticos generadores de los mismos.

CR 4.2 La exactitud y correspondencia de la información del producto se comprueba en la codificación y datos que contiene código de producto- EAN (European Article Number) u otro- descripción, características de conservación y manipulación, lote y caducidad entre otros.

CR 4.3 Los errores de correspondencia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta, se detectan e informan con prontitud a los superiores jerárquicos, siguiendo el procedimiento establecido y garantizando la actualización, veracidad y exactitud de la información en el punto de venta.

CR 4.4 El etiquetado de los productos se realiza, de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas, siguiendo el procedimiento y normas internas de la organización y colocando la etiqueta o marca en lugar visible y criterios de merchandising.

CR 4.5 Los dispositivos de seguridad se colocan en los productos utilizando el equipo y sistema de protección establecidos.

RP 5: Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario, en función de las instrucciones recibidas, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando los medios y equipo de protección individual adecuados.

CR 5.1 El mantenimiento y la limpieza del punto de venta y sus elementos -lineales, estanterías, expositores y mobiliario comercial en general- se realiza con pulcritud y puntualidad, de acuerdo con la periodicidad y los procedimientos establecidos y siempre que se produzcan eventualidades o incidencias que alteren el estado óptimo de ambos.

CR 5.2 Los lineales, estanterías y, en general, mobiliario del punto de venta se mantienen acondicionados y ordenados de acuerdo con el procedimiento y criterios establecidos.

CR 5.3 Los elementos desechables procedentes del desembalado de los productos y cajas se depositan en los contenedores y lugares destinados a tal fin, considerando la separación de residuos y respetando las normas y plan de gestión de residuos del establecimiento.

CR 5.4 Los objetos susceptibles de provocar accidentes en la superficie comercial se retiran y señalizan, siguiendo las instrucciones recibidas al respecto y respetando las normas de seguridad y salud y prevención de accidentes.

CR 5.5 Las instrucciones recibidas para el orden y mantenimiento de la superficie comercial, equipos y mobiliario comercial se cumplen con prontitud solicitando, en caso necesario, las aclaraciones que se requieran de los superiores.

CR 5.6 La limpieza de los escaparates y vitrinas se realiza, en caso de estar dentro de su responsabilidad, respetando las normas de seguridad y salud, siguiendo instrucciones recibidas y utilizando el equipo adecuado.

RP 6: Empaquetar productos, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales del establecimiento, utilizando el material y técnicas específicas para la correcta y atractiva presentación del producto.

CR 6.1 El producto se prepara, acondicionándolo previamente, para su empaquetado utilizando elementos y materiales protectores necesarios del producto y retirando, en caso necesario, el etiquetado del precio, dispositivos de seguridad, cartones u otros elementos.

CR 6.2 Los productos se empaquetan utilizando el material que se requiera, de forma eficaz, de acuerdo al procedimiento, forma y técnicas establecidas y siguiendo el estilo e imagen del establecimiento.

CR 6.3 La presentación final del empaquetado se realiza asegurando su consistencia y adecuada presencia al cliente y objeto de la venta, de acuerdo a pautas e instrucciones recibidas.

CR 6.4 Los motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación o cualquier otro, se colocan en el paquete en lugar visible, de forma práctica y atractiva.

CR 6.5 El producto empaquetado se entrega al cliente, o servicio de reparto establecido, en las condiciones y siguiendo los criterios comerciales y de imagen establecidos por el establecimiento: bolsa, paquete u otros.

CR 6.6 Los restos de materiales generados por el empaquetado se retiran manteniendo el lugar de trabajo en el orden y acondicionamiento adecuado.

Contexto profesional

Medios de producción

Mobiliario del punto de venta. Góndolas, islas, expositores y estanterías entre otros. Asistente digital personal (PDA). Lectores de códigos de barra y equipo para el conteo e identificación de productos. Elementos de escaparates. Carteles informativos y promocionales. Etiquetas. Protecciones y etiquetas magnéticas antirrobo.

Papel de regalo, bolsas y envoltorios. Elementos y materiales de seguridad y protección del producto. Motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación. Material de limpieza y acondicionamiento de lineales y estanterías. Equipo de protección individual.

Productos y resultados

Reposición periódica de productos. Mantenimiento limpio y ordenado del lineal, estanterías y mobiliario comercial en general. Colocación y frenteo de productos en el lineal. Actualización de la información en el punto de venta. Recuento de productos. Registro de huecos y desabastecimientos en el lineal. Escaparates modificados. Colocación de precios y antirrobo en los productos. Colocación de carteles informativos y promocionales. Colocación del mobiliario del punto de venta, islas, expositores. Empaquetado atractivo de productos. Orden y limpieza del punto de venta. Señalización de obstáculos en el punto de venta. Separación de elementos desechables para reciclar.

Información utilizada o generada

Procedimientos habituales e instrucciones recibidas de superiores jerárquicos. Ordenes de trabajo. Gráficos, fotos o planos de lineales. Criterios de imagen de la empresa. Información procedente del recuento de mercancías y productos. Normas de seguridad y salud en el punto de venta. Recomendaciones y medidas preventivas de higiene postural para la prevención de lesiones. Información ubicada en la zona de ventas. Normas o plan de gestión ambiental y de residuos del establecimiento.

Unidad de competencia 2

Denominación: PREPARAR PEDIDOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

Nivel: 1

Código: UC1326_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.

CR 1.1 El documento del pedido, «packing list» u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.

CR 1.2 La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.

CR 1.3 En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.

CR 1.4 Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.

CR 1.5 La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.

CR 1.6 La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, «picking» por voz, u otros.

RP 2: Conformar el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.

CR 2.1 Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidas.

CR 2.2 Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.

CR 2.3 Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud prevención de riesgos laborales establecidos.

CR 2.4 La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o «packing list» utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o «picking» por voz entre otros.

CR 2.5 En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.

RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

CR 3.1 El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías- volumen, peso y seguridad requerida entre otros- el destino del pedido y modo de transporte entre otros.

CR 3.2 El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.

CR 3.3 Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido- flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.

CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.

CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de preparación, peso, control y validación de pedidos. PDAs, escáneres, pistolas y lectores de códigos de barras. Etiquetas identificativas. Etiquetas electrónicas (RFID). Sistemas y equipos de localización y organización de mercancías en el almacén. Sistemas y equipos de «picking» por voz, RFID u otros. Bandejas, cajas, palés y unidades de pedido, carga y manipulación. Equipos de manipulación y embalaje de pedidos. Material de embalaje. Equipos de protección individual para la manipulación manual de cargas.

Productos y resultados

Preparación de pedidos. Interpretación de pictogramas y simbología en la preparación de pedidos. Peso, conteo y comprobación de pedidos. Embalado de pedidos.

Información utilizada o generada

Documento u orden de pedido. Hoja de preparación de carga, «packing list». Márgenes de robustez y estabilidad de mercancías. Normas de manipulación y embalaje de mercancías. Recomendaciones para la carga eficiente y preparación de pedidos (Tipo RAL de AECOC, Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial u otras reconocidas en el sector). Normas de seguridad y salud para la prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos.

Unidad de competencia 3:

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

Nivel: 1

Código: UC1328_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Adoptar las medidas adecuadas para el cumplimiento, en el tiempo y forma establecida, de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad.

CR 1.1 La información relevante del origen y destino de los bultos, cajas y productos se interpreta de las instrucciones y órdenes de movimiento y reparto recibidas de los superiores tanto por escrito como de forma oral.

CR 1.2 El recorrido y la ruta para cumplir la orden de movimiento o reparto, se programa, en función de los puntos de origen o recogida y destino o entrega a partir del plano del recinto y utilizando, en caso de reparto de proximidad, un callejero para localizar dichos puntos y trazar el recorrido optimizando el tiempo y la distancia.

CR 1.3 Antes de iniciar el movimiento y reparto, el número de cajas y su destino se comprueba verificando los datos en la documentación y órdenes de trabajo y comunicando a los superiores las anomalías.

CR 1.4 La documentación necesaria, albarán, nota de entrega, orden de pedido, etiqueta identificativa u otro que acompaña a los pedidos se adjunta al bulto, caja o unidad de pedido de forma que pueda identificarse visualmente con prontitud y exactitud.

CR 1.5 El equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano, necesario para realizar el movimiento y reparto se selecciona en función del recorrido a realizar, tipo y número de bultos, mercancías o productos a trasladar.

RP 2: Cargar y descargar bultos, cajas o productos en, transpalés o carretillas de mano, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga, adoptando las medidas para evitar accidentes y lesiones y respetando las normas de seguridad y salud.

CR 2.1 La información contenida en el envase o embalaje de los bultos, cajas y productos sobre manipulación y conservación se interpretan de los pictogramas y etiquetas adoptando las normas y medidas para su carga en, transpalé o carretilla de mano.

CR 2.2 En caso de necesitar una unidad de carga superior para la manipulación eficiente de los productos, ésta, se elige cuidando que se adecue al producto, 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.

CR 2.3 En caso de transpalé, las horquillas se introducen en el palé hasta el fondo, por la parte más estrecha, asegurando que la carga queda debidamente centrada y en equilibrio.

CR 2.4 La carga de los bultos, cajas y productos en el, transpalé o carretilla, se realiza 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.

CR 2.5 La colocación y acondicionamiento de los bultos, cajas y productos en el equipo se realiza en función del centro de gravedad de la unidad de carga, considerando el límite de peso que puede transportar el equipo móvil, respetando

las instrucciones de uso del equipo y adoptando las recomendaciones y medidas preventivas de accidentes adecuadas.

CR 2.6 Antes de iniciar la descarga de los bultos o cajas y productos, las condiciones del lugar de descarga se comprueban asegurándonos que no hay nada que pueda dañar o desestabilizar la carga al ser depositada, y adoptando las normas de seguridad y salud establecidas.

CR 2.7 La descarga de los bultos o cajas y productos se realiza en el lugar establecido, según las instrucciones recibidas, con el equipo móvil debidamente inmovilizado, y haciendo uso de calzos u otras herramientas, respetando las normas de seguridad y salud.

CR 2.8 Las normas y precauciones de higiene postural necesarias para la prevención de accidentes y riesgos laborales se adoptan en cada operación de acuerdo a las instrucciones de uso del transpalé o carretilla de mano y normas de seguridad y salud del puesto de trabajo.

RP 3: Trasladar bultos, cajas o productos, en el tiempo y forma establecidos, conduciendo transpalés o carretillas de mano, respetando las normas de seguridad y salud.

CR 3.1 Las protecciones y dispositivos de seguridad se seleccionan y utilizan teniendo en cuenta las condiciones del trabajador, características, volumen y peso de la carga o bulto, recorrido a realizar y estado y características del suelo o pavimento entre otros.

CR 3.2 El transpalé o carretilla, se desplaza 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.

CR 3.3 La circulación se realiza, en el tiempo y forma establecidos, 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.

CR 3.4 La colocación del transpalé o carretilla, sobre pasarelas, ascensores o montacargas se realiza comprobando, en función de pautas definidas previamente, que puede soportar su peso y volumen y verificando su correcto estado y fijación.

CR 3.5 En situaciones de descenso de una ligera pendiente, el operario se sitúa detrás de la carga, haciendo uso del freno del equipo y controlando la velocidad y dirección de la marcha en todo momento.

CR 3.6 Las maniobras de movimiento se realizan comprobando visualmente que no existen obstáculos, muros, estanterías o similares, con el que se pueda quedar atrapado, advirtiéndolo, en caso necesario, a otros de la maniobra utilizando los dispositivos al efecto y adoptando las normas de seguridad para evitar accidentes.

CR 3.7 El estacionamiento del transpalé o carretilla de mano se realiza en el lugar previsto para ello, con seguridad, comprobando 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.

RP 4: Realizar las verificaciones y el mantenimiento de primer nivel de los equipos de trabajo móviles, transpalés o carretillas de mano.

CR 4.1 El estado general del equipo de movimiento se verifica, antes de hacer uso de ella, 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.

CR 4.2 Las operaciones de mantenimiento de primer nivel y, en caso de transpalés automotores, cambio de baterías, se realizan con la periodicidad establecida, antes o después del movimiento, siguiendo las indicaciones del fabricante.

CR 4.3 Cuando se detecte alguna anomalía en el manejo o estado del transpalé, el equipo se estaciona en el lugar establecido dejándolo fuera de uso y señalizándolo mediante un cartel avisador y comunicándolo al servicio de mantenimiento o responsable inmediato.

CR 4.4 El cuidado diario del transpalé o carretilla se realiza de acuerdo a las indicaciones del fabricante, limpiando y eliminando basuras y residuos de ruedas y ejes.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos de trabajo móvil: transpalés y carretillas de mano. Unidades de carga: cajas, palés y plataformas. Herramientas o equipos de seguridad del transpalé o carretilla de mano. Equipos de protección individual: cascos, guantes, entre otros. Pasarelas, planchas, ascensores o montacargas. Calzos o herramientas de sujeción y seguridad del transpalé o carretilla de mano.

Productos y resultados

Circulación con transpalés y carretillas de mano. Carga y descarga de productos en transpalés y carretillas de mano. Disposición de carga en transpalés y carretillas de mano. Reparto de proximidad a domicilio. Manipulación y movimiento de cargas. Mantenimiento de primer nivel del transpalé y carretilla de mano. Señalización y comunicación de anomalías y/o averías.

Información utilizada o generada

Ordenes de movimiento y reparto. Puntos y horarios de entrega de reparto, zonas de influencia o reparto y tiempos de descanso. Callejero. Instrucciones de uso de transpalés y carretillas de mano. Normativa de seguridad y salud en la manipulación de cargas. Normas y recomendaciones en la circulación y conducción de transpalés y carretillas de mano. Dispositivos de seguridad, elementos y características técnicas de transpalés y carretillas de manos. Información ergonómica de manipulación manual de cargas. Indicaciones para el mantenimiento de primer nivel de fabricantes de transpalés y carretillas de mano.

Unidad de competencia 4

Denominación: PROPORCIONAR ATENCIÓN E INFORMACIÓN OPERATIVA, ESTRUCTURADA Y PROTOCOLARIZADA AL CLIENTE.

Nivel: 1

Código: UC1329_1

RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.

CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.

CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.

CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.

RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.

CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.

CR 2.2 El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.

CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente

CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.

CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.

RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.

CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.

CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.

CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.

CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.

CR 3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.

Contexto profesional

Medios de producción

Folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción. Protocolos de atención al cliente. Hoja de relación de pedidos. Orden de pedido. Nota de entrega.

Productos y resultados

Atención básica al cliente en el punto de venta. Localización de productos en el punto de venta. Atención básica en el reparto de proximidad. Entrega de material de publicidad y promoción al cliente. Resolución de reclamaciones y quejas en el reparto a domicilio.

Información utilizada o generada

Localización de productos. Información sobre características de productos. Técnicas de atención al cliente. Procedimientos de calidad de del servicio de atención al cliente establecidos. Información para el cliente: folletos y muestras entre otros.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**MÓDULO FORMATIVO 1**

Denominación: Operaciones auxiliares en el punto de venta

CÓDIGO MF1327_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia

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

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Diferenciar los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales.

CE1.1 Identificar los elementos de las zonas de las superficies comerciales diferenciando: zona de ventas, zona de almacén, zonas de recepción y descarga y otras zonas auxiliares identificando los procesos que se llevan a cabo en cada una.

CE1.2 Explicar los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial de distintos tipos de establecimiento y sus diferentes zonas.

CE1.3 Diferenciar las características de las zonas frías y calientes de distintos tipos de establecimientos comerciales.

CE1.4 Relacionar las distintas secciones de distintos tipos de establecimientos comerciales según criterios de clasificación y/o categoría de productos de gran consumo: alimentarios y no alimentarios.

CE1.5 A partir de distintos planos de establecimientos comerciales, convenientemente caracterizados, localizar al menos:

- las secciones existentes,
- los pasillos y zonas de paso,
- el backoffice y almacén,
- la zona entrada y salida,
- la zona de caja,
- otras.

CE1.6 Indicar las ventajas del orden y limpieza en el punto de venta y aplicación de las normas de higiene y organización en las superficies comerciales.

C2: Montar los elementos y expositores utilizados habitualmente para la animación, exposición y presentación de productos en el punto de venta, siguiendo las instrucciones y aplicando criterios comerciales, orden y limpieza.

CE2.1 Diferenciar los distintos tipos de mobiliario y elementos que se utilizan habitualmente en la exposición de los productos en los establecimientos

comerciales: expositores, estanterías, islas, góndolas, carteles, dispositivos de precios, promociones o cualquier otro elemento de merchandising.

CE2.2 Describir las características y funciones de los expositores y elementos utilizados para la presentación de distintos surtidos de productos en una superficie comercial, debidamente caracterizada y con una determinada señal de identidad corporativa.

CE2.3 Detallar las variables básicas del comportamiento del cliente en el punto de venta en relación a la situación y colocación del mobiliario, elementos promocionales, ubicación y frondeo de productos.

CE2.4 Explicar la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios en una superficie comercial.

CE2.5 Dado un supuesto práctico en que se caracteriza debidamente una superficie comercial diferenciar:

- el mobiliario: las góndolas, estanterías, expositores, vitrinas o cualquier otro mobiliario existentes.
- las normas aplicadas para la distribución del equipo y elementos mobiliarios.
- el equipo de seguridad existente.

CE2.6 Diferenciar las medidas de prevención de riesgos laborales y elementos de protección que deben utilizarse en el proceso de montaje de mobiliario en las superficies comerciales.

CE2.7 A partir de las instrucciones de montaje de un expositor o mobiliario comercial sencillo, montarlo utilizando los útiles y herramientas necesarios adecuadamente y cumpliendo:

- Las normas e instrucciones recibidas.
- Las instrucciones de montaje del fabricante.
- Las normas y medidas en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

CE2.8 En un supuesto práctico de colocación de estanterías, expositores y cartelera en una superficie comercial previamente definida, colocar los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en el lugar y aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje.

CE2.9 A partir de distintas propuestas de escaparate convenientemente caracterizada:

- Identificar materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes
- Señalar los pasos y proceso de elaboración y montaje.
- Simular el montaje de dichos elementos del escaparate siguiendo las instrucciones y pasos identificados.

C3: Colocar distintos tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta en base a instrucciones escritas, gráficas o planogramas respetando las características de los productos y las normas de seguridad, higiene postural y prevención de riesgos.

CE3.1 Explicar las funciones y necesidad de reposición, abastecimiento, colocación y disposición de productos en el lineal o punto de venta diferenciando al menos el incremento de las ventas y rentabilidad de la actividad comercial, pérdidas por roturas de stocks u otros.

CE3.2 Detallar las consecuencias e importancia de realizar la reposición y rotación de los productos en su lugar de ubicación, controlando la fecha de caducidad, lote u otros criterios-promoción, ofertas del día entre otros.

CE3.3 Diferenciar los criterios y parámetros, físicos y comerciales, utilizados habitualmente en la colocación y frondeo de productos en el lineal en distintos niveles y zonas del lineal y la forma de exposición.

CE3.4 Explicar la importancia del fronteo y facing en el lineal y la necesidad de optimización del espacio y teniendo en cuenta la complementariedad de los productos y el espacio disponible.

CE3.5 En un supuesto práctico convenientemente detallado en el que se dan instrucciones por escrito o gráficas para la reposición de diferentes tipos de productos:

- Seleccionar con exactitud los productos que contiene la orden de trabajo.
- Identificar el lugar y disposición de los productos a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, planograma, foto o gráfico del lineal, y/o etiqueta del producto.
- Determinar el equipo y normas de manipulación de los productos necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud.
- Simular la colocación los productos en el lineal interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas.
- Utilizar con destreza el equipo de identificación y etiquetado: pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.

CE3.6 Detallar las normas de manipulación manual e higiene postural de la colocación de productos de forma manual en el punto de venta.

CE3.7 Identificar las lesiones y riesgos para la salud más habituales en la reposición y colocación, repetitiva y manual, de cargas.

C4: Manejar equipos de localización, etiquetado, recuento y dispositivos de seguridad de productos, con soltura y eficacia, respetando las instrucciones del fabricante.

CE4.1 Identificar los medios y equipo de manipulación e identificación de productos utilizados en la reposición, identificación y localización de productos: pistola láser, PDA, transpalé u otro.

CE4.2 Diferenciar las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta.

CE4.3 Describir las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes en el punto de venta.

CE4.4 Relacionar las variables que hacen a determinados productos y lugares del punto de venta tener más riesgo de hurto y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente en el sector de la distribución comercial para su control.

CE4.5 En un punto de venta convenientemente caracterizado simular la utilización del equipo de identificación -pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.

CE4.6 A partir de distintos casos de etiquetas y códigos de barra de productos interpretar la información contenida, sobre la manipulación y conservación diferenciando al menos:

- lote,
- punto de origen,
- punto de destino,
- condiciones de conservación,
- fecha de rotación y caducidad, entre otros.

CE4.7 A partir de un supuesto de recuento de productos de un punto de venta convenientemente caracterizado, simular el recuento y determinar los totales de unidades por productos contabilizando visualmente y utilizando el equipo de conteo.

C5: Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva, en función de las características de distintos tipos de productos y objetivos comerciales, utilizando los materiales necesarios de forma eficiente.

CE5.1 Describir los pasos y las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial.

CE5.2 Distinguir los medios necesarios para aplicar las técnicas básicas el empaquetado de diferentes tipos de productos.

CE5.3 Indicar la importancia del empaquetado de los productos en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente.

CE5.4 Identificar diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios utilizados habitualmente según la finalidad del empaquetado, tipo de producto, características e imagen comercial que se pretende transmitir.

CE5.5 Diferenciar las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos según su forma y/o volumen.

CE5.6 Argumentar la importancia de realizar el empaquetado, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario.

CE5.7 Indicar las ventajas de disponer de un lugar de trabajo limpio y ordenado para el empaquetado de productos.

CE5.8 A partir de unas pautas sobre la imagen que se quiere transmitir en el empaquetado de producto de distintas características y formas:

- Distinguir las características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente.
- Seleccionar el tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto según sus características.
- Aplicar eficazmente las técnicas de empaquetado en productos con distintas formas, utilizando el material seleccionado previamente y minimizando los residuos generados.
- Simular la presentación del producto acabado.

C6: Aplicar criterios y procedimientos de organización y mantenimiento del orden y limpieza propios y del punto de venta, utilizando el material y equipo de limpieza necesario.

CE6.1 Identificar los productos y utensilios de limpieza utilizados en las operaciones de limpieza y mantenimiento de establecimientos comerciales, teniendo en cuenta los distintos materiales, su composición, y las normas higiénico-sanitarias.

CE6.2 Asociar los diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un establecimiento comercial y susceptibles de reciclaje con el contenedor adecuado.

CE6.3 A partir de un caso práctico de punto de venta/sección desordenado y sucio, proponer distintas acciones de limpieza y mantenimiento de los lineales, mobiliario, local y escaparates, entre otros, aplicando las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales.

CE6.4 Argumentar la importancia del orden y la limpieza en el punto de venta en la imagen del establecimiento que se transmite al cliente y cumplimiento de las normas y medidas de higiene.

CE6.5 En un supuesto práctico para un establecimiento comercial con un determinado surtido de productos previamente definido:

- Limpiar y acondicionar los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos.
- Separar los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje.

CE6.6 Valorar la imagen de los trabajadores como representantes de la empresa ante el cliente final.

Contenidos

1. Estructura y tipos de establecimientos comerciales.

- Concepto y funciones.
- Características y diferencias.

- Tipos de superficies comerciales.
 - Por ubicación
 - Por tamaño
 - Por productos
- 2. Organización y distribución de productos.**
 - Zonas frías y calientes:
 - Diseño:
 - Por zonas
 - Ventas.
 - Almacén.
 - Recepción y descarga.
 - Auxiliares.
 - Por productos
 - Alimentarios
 - No alimentarios
- 3. Técnicas de animación del punto de venta**
 - Técnicas físicas de equipamiento:
 - Cabeceras
 - Pilas
 - Contenedores
 - Islas
 - Técnicas psicológicas:
 - Regalos publicitarios
 - Premios a la fidelidad
 - Muestras
 - Cupones
 - Reembolsos
 - Premios
 - Descuentos
 - Técnicas de estímulo.
 - Medios audiovisuales
 - Creación de ambientes
 - Técnicas personales.
- 4. Mobiliario y elementos expositivos**
 - Tipología y funcionalidad.
 - Características.
 - Elección.
 - Ubicación:
 - recta
 - espiga
 - libre
 - abierta
 - cerrada
 - Manipulación y montaje.
- 5. Colocación de productos**
 - Funciones
 - Lineales. Fronteo.
 - Niveles de exposición.
 - Necesidades y criterios:
 - Reposición
 - Rotación

- Abastecimiento
- Colocación
- Etiquetado
- Identificación de productos: Interpretación de datos.
- Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
- Rentabilidad de la actividad comercial

6. Técnicas de empaquetado comercial de productos

- Tipos y finalidad de empaquetados.
- Técnicas de empaquetado.
- Características de los materiales.
- Utilización y optimización de materiales.
- Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
- Plantillas y acabados
- Requisitos del puesto de trabajo
- Gestión de residuos
- envases
- embalajes
- asimilables a residuos domésticos

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: PREPARACIÓN DE PEDIDOS

Código: MF1326_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

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

Duración: 40 horas

Capacidades v criterios de evaluación

C1: Interpretar la información contenida en órdenes de pedido de distinta naturaleza o de diferentes tipos de empresas o almacenes, tanto de carácter comercial como industrial.

CE1.1 Describir los documentos propios de los pedidos en diferentes tipos de empresas de distribución comercial, almacenaje y/o industriales diferenciando al menos:

- Hoja de pedido.
- Albarán.
- Orden de reparto.
- «Packing list» o documento de transporte, u otros.

CE1.2 Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.

CE1.3 A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:

- Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
- Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.

CE1.4 A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, «packing list» y/o albarán de entrega:

- Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.
- Agrupar los productos según su correspondencia o características.
- Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

CE1.5 Detallar las ventajas de registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos.

CE1.6 En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.

C2: Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.

CE2.1 Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.

CE2.2 Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta.

CE2.3 Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

CE2.4 Explicar la importancia de la posición de la mercancía/bulto en el bulto o unidad de carga y de la simbología que la determina.

CE2.5 Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación y siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) de AECOC, entre otras.

CE2.6 En un caso práctico debidamente caracterizado:

- Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
- Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.

C3: Aplicar las medidas y normas de manipulación en el pesaje y acondicionamiento de pedidos, de forma manual y utilizando el equipo de manipulación habitual en la preparación de pedidos de acuerdo con unas ordenes y las recomendaciones y normativa de seguridad, higiene y salud.

CE3.1 Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.

CE3.2 Describir los riesgos de manipulación de distintos tipos de productos/mercancías peligrosas, pesadas, perecederos, congelados y alimentos entre otras.

CE3.3 A partir de distintas órdenes de pedido, ordenar las mercancías/productos según las instrucciones y considerando la naturaleza y complementariedad de los mismos.

CE3.4 En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido:

- Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.
- Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.
- Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.

CE3.5 A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:

- En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
- En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
- Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
- Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.

CE3.6 A partir de distintos supuestos claramente definidos realizar las operaciones de manipulación manual de mercancías utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas de prevención de riesgos laborales:

- En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
- En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
- Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
- Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.

C4: Realizar distintos tipos de preparación de pedidos y su embalaje, tanto de forma manual como con el equipo de embalaje, aplicando los criterios de etiquetado, peso, volumen y visibilidad de los productos o mercancías a partir de diferentes órdenes de pedido.

CE4.1 Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

CE4.2 Enumerar las características de los principales tipos de envases, embalajes y sistemas de paletización, relacionándolas con las características físicas y técnicas de los productos/mercancías.

CE4.3 Diferenciar las distintas unidades de manipulación/carga utilizadas habitualmente así como comercialización y venta de productos/mercancías.

CE4.4 Describir la funcionalidad y utilidad de los principales procedimientos de agrupación de productos/mercancías tanto posteriores manipulaciones como durante el transporte.

CE4.5 Enumerar los tipos normalizados de unidades de manipulación, paletas y sistemas de embalaje más habituales en el transporte de cargas o bultos.

CE4.6 Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.

CE4.7 En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:

- El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidas.
- Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
- El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
- Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

CE4.8 A partir de distintos casos de orden de pedido de mercancías/productos a granel, con especificación de distintas unidades de medida y peso, pesar y/o medir las cantidades solicitadas en el pedido:

- Manejando con precisión el pesaje y/o conteo manual y/o mecánico.
- Realizar el pesaje respetando la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías/productos.

Contenidos

1. Operativa de la preparación de pedidos.

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

2. Sistemas y equipos en la preparación de pedidos.

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

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

3. Envases y embalajes

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

- Precinto.
 - Señalización y etiquetado del pedido.
 - Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía.
 - Recomendaciones de AECOC y simbología habitual.
 - Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar.
- 4. Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación y preparación de pedidos.**
- Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos.
 - Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.
 - Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.
 - Señalización de seguridad.
 - Higiene postural.
 - Equipos de protección individual.
 - Actitudes preventivas en la manipulación de carga.
 - Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO.

Nivel de cualificación profesional: 1

Código: MF1328_1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

Duración: 50 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Diferenciar las funciones y características de los equipos de trabajo móviles, transpalés, manuales y eléctricos, y carretillas de mano utilizados habitualmente en la manipulación y movimientos de productos.

CE1.1 Identificar los distintos equipos de trabajo móvil para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y reparto a domicilio: transpalés manuales o eléctricos, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas, retráctiles, trilaterales o cuatro caminos, transelevadores, entre otros.

CE1.2 Describir los pasos a seguir en el procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con un transpalé u otro equipo de trabajo básico

CE1.3 A partir de distintas ordenes de trabajo y reparto debidamente caracterizadas en distintos supuestos de actividad comercial interpretar la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación.

CE1.4 Ante un supuesto de orden de movimiento de mercancías debidamente caracterizado:

- Identificar el equipo de trabajo móvil: transpalé o carretilla de mano, más adecuado para realizar la operación.
- Identificar el equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.
- Identificar los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado de productos o mercancías.
- Simular la operación utilizando el equipo en condiciones de seguridad.

C2: Conducir transpalés y carretillas de mano, con seguridad y eficacia, a partir de órdenes de movimiento y reparto, realizando distintas maniobras y garantizando la estabilidad de la carga.

CE2.1 Detallar los pasos previos a realizar en la conducción de equipos de trabajo móvil sencillo tipo transpalé y carretilla de mano.

CE2.2 Diferenciar las distintas maniobras: circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento u otras, que se realizan manejando transpalés y/o equipos de trabajo móvil sencillos.

CE2.3 Identificar los elementos y dispositivos de seguridad en el movimiento y utilización de equipos de trabajo móvil: marcha atrás, giros u otras maniobras.

CE2.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de movimiento de productos, realizar la carga en el equipo de trabajo móvil tipo transpalés y carretillas de manos:

- Repartiendo la carga o productos de manera uniforme y equilibrada.
- Redistribuyendo de la carga después de realizar descargas parciales.
- Asegurando la carga mediante cuerdas, cables, correas, cadenas, tensores, calzos, cuñas, u otras.

CE2.5 A partir de distintos supuestos de reparto o movimiento de mercancías, utilizando un transpalé o carretilla de mano:

- Realizar las operaciones de enganche y sujeción de cargas.
- Trasladar la carga cumpliendo las normas de circulación
- Adoptar las normas de seguridad y salud.
- Simular la operación y maniobras señalándolas adecuadamente y eludiendo baches y otras irregularidades del suelo.

C3: Adoptar las medidas y recomendaciones de seguridad y salud en la manipulación y movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil sencillos, en base a las normas específicas de seguridad y salud.

CE3.1 Identificar las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos en la manipulación de los productos según su naturaleza y características.

CE3.2 Valorar la aplicación de las recomendaciones y normas de higiene postural en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas con transpalés y carretillas de mano.

CE3.3 Identificar las medidas de prevención de la fatiga en las actividades propias de los reponedores y preparadores de pedidos señalando al menos: pausas, rotación de tareas y adaptación de tiempos y ritmos de trabajo a las condiciones de trabajo.

CE3.4 A partir de distintos casos prácticos de movimientos y manipulación de cargas en la superficie comercial, relacionar los accidentes y riesgos derivados del manejo inadecuado de transpalés y carretillas de mano señalando al menos: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional, torsiones, vibraciones y ruido entre otras.

CE3.5 Describir los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo, sus funciones y modo de utilización.

CE3.6 En situaciones de emergencia simuladas derivadas de la caída o accidente durante el movimiento o manipulación de cargas, relacionar las medidas de

actuación que debe realizar el operario responsable del movimiento para corregir y subsanarlas.

CE3.7 Ante un supuesto simulado de accidentes o imprevistos propios de la manipulación y movimientos de cargas, simular la adopción de las medidas de actuación en condiciones de seguridad y salud.

C4: Interpretar la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano en distintas superficies o espacios de trabajo.

CE4.1 Identificar e interpretar las señales normalizadas que delimitan las zonas específicas de trabajo y movimiento.

CE4.2 Identificar e interpretar las señales normalizadas que deben delimitar las zonas reservadas a peatones y otras situadas en las vías de circulación.

CE4.3 Interpretar las señales y placas informativas obligatorias del móvil habitual: transpalés y carretilla de mano, que hacen referencia a la manipulación y carga de productos, así como otros símbolos de información.

CE4.4 Reconocer los símbolos normalizados y, en su caso, señales luminosas y acústicas, que pueden llevar los transpalés y carretillas de mano, relacionándolas con su tipología y localización.

CE4.5 Argumentar la importancia de señalizar determinadas operaciones y movimientos en la superficie comercial aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales.

CE4.6 A partir de un caso simulado de ordenes de movimiento de cargas en superficies comerciales con distintas normas y señales de circulación, actuar respetando su significado y utilizando los dispositivos de seguridad y aviso del transpalé o carretilla de mano.

C5: Diferenciar los elementos y criterios a considerar en el recorrido/ruta de reparto de proximidad, a partir de distintos órdenes de reparto o movimiento.

CE5.1 Identificar los condicionantes que intervienen en los recorridos y rutas de reparto a pie según las características de: los productos, el servicio, la distancia, los tiempos y el coste entre otros.

CE5.2 Identificar los aspectos que afectan en la circulación con carretillas de mano por la vía pública, carga y descarga de una localidad determinada.

CE5.3 Interpretar la información que se extrae de las ordenes de pedido realizadas en un establecimiento comercial, precisando su función, si la entrega es a porte pagado o debido y los requisitos formales que deben reunir.

CE5.4 En distintos casos prácticos debidamente caracterizados simular:

- Las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos.
- Efectuar las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros/pagos.

CE5.5 A partir de distintos supuestos con unas necesidades de reparto y puntos de entrega en un área determinada. Ordenar la secuencia y horarios de recogida y entrega, siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos.

CE5.6 A partir de distintos supuestos de reparto, debidamente caracterizados, con puntos de entrega y horarios determinados:

- Interpretar el plano o callejero del barrio o ciudad.
- Localizar los puntos de entrega y asociarlos con su horario de entrega.
- Simular la realización de dicho reparto en el plazo y forma prevista.

C6: Aplicar técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de transpalés carretillas u otro equipo de trabajo móvil sencillo, de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

CE6.1 Identificar, sobre un transpalé los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.

CE6.2 Interpretar, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico.

CE6.3 Valorar el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional.

CE6.4 Caracterizar los pasos de verificación del estado de un transpalé antes de hacer uso de ella, comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas:

- Elevación y descenso de la horquilla.
- Sistema de frenado y circuito hidráulico.
- Rodamiento y deslizamiento de las ruedas.

CE6.5 Identificar aquellas anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo de trabajo móvil, y ocasionan la inmovilización del transpalé o equipo móvil.

CE6.6 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, en el que un transpalé o equipo de trabajo móvil sufre anomalías de funcionamiento:

- Identificar correctamente la anomalía.
- Diferenciar las que tengan su origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
- Reparar o tomar las medidas necesarias para corregir dicha anomalía y, en caso de superar su nivel de responsabilidad comunicar a quien corresponda.

CE6.7 Simular la realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del equipo de trabajo móvil que corresponde a su nivel de responsabilidad siguiendo las indicaciones del fabricante.

Contenidos

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

- Documentación básica de órdenes de movimiento:
 - albarán
 - nota de entrega
 - orden de pedido
- Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.
- Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.
- Órdenes de reparto de proximidad:
 - Definición de recorrido
 - rutas de reparto.
 - Interpretación de callejeros locales
- Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

2. Conducción de transpalés y carretillas de mano

- Tipos y características de los equipos de trabajo móviles:
 - transpalés manuales o eléctricos
 - carretillas de mano
 - apiladores manuales o eléctricos
 - carretillas contrapesadas entre otros
- Localización de los elementos del equipo de trabajo.
- Optimización de tiempo y espacio:
- Colocación y estabilidad de la carga.
 - Estiba, clasificación y agrupamiento.
- Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

- 3. Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretilla de mano.**
- Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de transpalés y carretillas de mano.
 - Herramientas y material de limpieza de los equipos.
 - Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.
 - Sistema hidráulico y de elevación.
 - Cambio y carga de baterías.
 - Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés y carretillas de mano.
 - Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.
- 4. Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación de equipos de trabajo móviles.**
- Normas y recomendaciones de seguridad
 - de movimiento
 - manipulación manual
 - conservación de productos.
 - Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.
 - higiene postural
 - prevención de fatiga
 - Higiene postural y equipo de protección individual en la manipulación de productos.
 - Medidas de actuación en situaciones de emergencia

MÓDULO FORMATIVO 4:

Denominación: ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Nivel de cualificación profesional: 1

Código: MF1329_1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1329_1 Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Duración: 50 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

CE1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.

CE1.3 A partir de un caso práctico caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:

- Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
- Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.

- Identificar las habilidades técnicas y personales a utilizar en la escucha efectiva.
- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
- Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.

CE1.4 A partir de la observación de una situación profesional simulada de atención comercial en la que se ponen en práctica las habilidades y errores básicos de escucha efectiva, identificar y describir los errores más comunes que se cometen.

CE1.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.

CE1.6 Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.

C2: Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.

CE2.1 Explicar la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente.

CE2.2 Identificar las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de la venta.

CE2.3 Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren.

CE2.4 Valorar la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente como desarrollo de la empresa.

CE2.5 Argumentar la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal en la atención al cliente.

CE2.6 A partir de la simulación de una solicitud de información de localización de un producto por parte de un cliente:

- Interpretar la petición/demanda identificando el contenido de la petición/demanda que formula el cliente.
- Mostrar una actitud de implicación en la respuesta o demanda del cliente, mostrando interés.
- Responder con respeto y amabilidad, de forma eficaz al cliente utilizando el vocabulario y tono adecuado.

CE2.7 En un supuesto de solicitud de información de precio o características de un determinado producto/pedido realizado por un cliente:

- Interpretar eficazmente la necesidad de información utilizando los procedimientos y medios disponibles.
- Transmitir con claridad y orden las características básicas y precio demandadas por el cliente.

CE2.8 Identificar las características de una empresa orientada a la fidelización y orientación al cliente.

C3: Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

CE3.1 Argumentar el coste de la pérdida de clientes afectados por los errores y una deficiente atención al cliente.

CE3.2 Describir situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente:

- Solicitud de productos.
- Solicitud de información.
- Quejas básicas.

CE3.3 Describir el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentada en un establecimiento comercial y/o en el reparto domiciliario.

CE3.4 Identificar la documentación que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación de un cliente y la información que debe contener.

CE3.5 A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:

- Identificar la naturaleza de la atención requerida.
- Valorar la capacidad individual para responder a la misma.
- Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
- En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
- Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.

CE3.6 A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:

- Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
- Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento ad hoc).
- Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
- Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

C4: Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

CE4.1 Explicar la diferencia entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.

CE4.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.

CE4.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, punto de venta, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
- Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y o instrucciones al responsable directo.
- Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes mostrando signos de comportamiento positivo.
- Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.

Contenidos

1. Técnicas de comunicación con clientes.

- Procesos de información y de comunicación.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.

- Elementos de un proceso de comunicación efectiva
 - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
- La escucha activa
 - concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
 - signos y señales de escucha
 - componentes actitudinales de la escucha efectiva
 - habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
 - errores en la escucha efectiva
- Consecuencias de la comunicación no efectiva.

2. Técnicas de atención básica a clientes.

- Tipología de clientes.
- Comunicación verbal y no verbal.
 - Concepto.
 - Componentes.
 - Signos de comunicación corporal no verbal.
 - la imagen personal.
- Pautas de comportamiento:
 - Disposición previa
 - respeto y amabilidad
 - implicación en la respuesta
 - servicio al cliente
 - vocabulario adecuado
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Técnicas de asertividad:
 - disco rayado,
 - banco de niebla,
 - libre información,
 - aserción negativa,
 - interrogación negativa,
 - autorrevelación,
 - compromiso viable
 - otras técnicas de asertividad
- La atención telefónica.
 - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - solicitud de información de localización
 - solicitud de información de localización de producto
 - solicitud de información de precio
 - quejas básicas y reclamaciones
- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
 - No ignorar ninguna reclamación
 - Mantener la calma y practicar escucha activa
 - Transmitir respeto y amabilidad
 - Pedir disculpas
 - Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
 - Despedida y agradecimiento
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

3. La calidad del servicio de atención al cliente.

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales.

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

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO

Código: MP0406

Duración: 40 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta

CE1.1 Diferenciar los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos a partir de los distintos planos de los establecimientos comerciales.

CE1.2 Localizar las distintas zonas del establecimiento comercial.

CE1.3 Diferenciar el mobiliario utilizado en el establecimiento, las normas aplicadas para la distribución del equipo y elementos mobiliarios y el equipo de seguridad existente.

CE1.4 Estudiar y aplicar las instrucciones recibidas para la reposición de los diferentes tipos de productos:

- Seleccionar con exactitud los productos que contiene la orden de trabajo.
- Identificar el lugar y disposición de los productos a partir de los datos que contiene la orden de trabajo.
- Determinar el equipo y normas de manipulación de los productos necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud.
- Colocar los productos en el lineal interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones recibidas.
- Utilizar con destreza el equipo de identificación y etiquetado: pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.

CE1.5 Interpretar la información contenida en los códigos, sobre la manipulación y conservación.

CE1.6 Aplicar las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial, distinguiendo las características de cada productos e identificando los distintos tipos de materiales a utilizar.

CE1.7 Limpiar y acondicionar los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos, separando los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje.

C2: Realizar distintos tipos de pedidos, a partir de diferentes órdenes de trabajo utilizando el equipo y técnicas adecuadas en condiciones de seguridad e higiene postural:

CE2.1 Preparar distintos tipos de pedidos, clasificando y seleccionando las mercancías y cargas, según las órdenes recibidas e interpretando la cantidad número y referencia según los códigos y etiquetas de la mercancías/productos.

CE2.2 Utilizar con destreza y exactitud los equipos de pesaje y conteo de mercancías detectando errores o carencias de datos para la realización efectiva del pedido.

CE2.3 Empacar y embalar cajas y/o palés, utilizando los medios y materiales adecuados en condiciones de seguridad, tiempo determinado y haciendo un uso eficiente y eficaz del material y los símbolos habituales de AECOC para la manipulación y orientación de las mercancías y/o productos.

CE2.4 Adoptar las medidas de seguridad e higiene postural en la manipulación de mercancías.

C3: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando equipos móviles de trabajo.

CE 3.1 Interpretar la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación.

CE3.2 Utilizar el equipo de trabajo móvil más adecuado para realizar la operación, identificando el equipo de protección individual necesario y los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado de productos o mercancías.

CE 3.3 Realizar la carga con el equipo de trabajo móvil, teniendo especial cuidado en

- repartir la carga o productos de manera uniforme y equilibrada.
- redistribuyendo de la carga después de realizar descargas parciales.
- asegurando la carga.
- trasladar la carga cumpliendo las normas de circulación
- adoptar las normas de seguridad y salud.

CE 3.4 Reconocer los símbolos normalizados y, en su caso, señales luminosas y acústicas, que pueden llevar los equipos móviles de transporte, relacionándolas con su tipología y localización.

CE 3.5. Ordenar la secuencia y horarios de recogida y entrega, siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos, interpretando el plano, localizando los puntos de entrega y asociarlos con su horario de entrega.

CE 3.6. Interpretar según las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico, valorando el cuidado de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional.

C4: Proporcionar al cliente atención e información operativa, estructurada según protocolos establecidos

CE 4.1 Informar con exactitud, amabilidad y corrección acerca de la localización y características de los productos en el punto de venta.

CE 4.2 Entregar folletos, documentos o muestras relativos a campañas publicitarias.

CE 4.3 Repartir productos a domicilio con respeto a la orden de pedido y al protocolo establecido, realizando en su caso el cobro y entregando el cambio con exactitud y claridad.

CE4.4 Atender por teléfono la recepción de pedidos, la solicitud de información y la formulación de quejas, asumiendo su nivel de responsabilidad y actitud de acuerdo con el protocolo de la empresa y las instrucciones del superior.

CE4.5 Utilizar la documentación habitual para recoger el pedido solicitado, la reclamación efectuada, las incidencias ocurridas o la información requerida por el cliente, dándole el curso protocolizado.

C5: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE5.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE5.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE5.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE5.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE5.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE5.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

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

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

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

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

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

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

4. Atención operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

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

5. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF1327_1: Operaciones auxiliares en el punto de venta.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Comercio y Marketing. • Certificados de Profesionalidad niveles 2 y 3 en el área de compraventa. 	1 año	3 años
MF1326_1: Preparación de pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior en cualquier especialidad industrial o comercial. • Certificados de Profesionalidad niveles 2y 3 en cualquier especialidad industrial o comercial. 	1 año	3 años
MF1328_1: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico y Técnico Superior en cualquier especialidad industrial o comercial. • Certificados de Profesionalidad niveles 2 y 3 en cualquier especialidad industrial o comercial 	1 año	3 años

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF1329_1: Atención básica al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Comercio y Marketing. • Certificados de Profesionalidad niveles 2 y 3 en el área de compraventa. 	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula polivalente	30	50
Taller de comercio	90	90

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula polivalente	X	X	X	X
Taller de comercio	X	X	X	

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	<ul style="list-style-type: none"> – Pizarras para escribir con rotulador. – Equipos audiovisuales. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para formador. – Mesas y sillas para alumnos.
Taller de comercio.	<ul style="list-style-type: none"> – Equipo comercial básico. – Mobiliario comercial básico: Lineales, estanterías, expositores, mostrador. – Elementos promocionales. Cartelística. Stoppers. – Material para carterística y rotulación. – Material para empaquetados: papel, tijeras, cutter, celo, cintas adhesivas, cajas y envoltorios, y otros. – Herramientas para montaje de mobiliario comercial. – Productos con etiquetas para su colocación en lineales. – Lector de códigos de productos. – Terminal Punto de Venta. – Calculadora. – Documentación comercial básica: orden de pedido, facturas y recibos. Hojas de reclamación. – Estanterías de carga y almacenaje de mercancías (tipo picking, convencional, compacta o similares). – Bultos y cargas de mercancías-tipo. – Medios móviles manuales: transpalé manual y carretillas de mano. – Utillaje de carga, estiba y trincaje de mercancías. – Unidad central para recepción y transmisión de órdenes y datos. – Lector código de barras. – Impresora código de barras. – Material de oficina. – Sistemas informáticos de control del almacén. – PDAs.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.