

CURSO AUXILIAR DE COMERCIO

PROGRAMACIÓN

1. Empleabilidad

Módulo 1. Autoconocimiento y Habilidades Sociales

Desarrollo del perfil personal basado en las habilidades propias, así como los puntos fuertes y débiles de cada usuario/a.

Módulo 2. Herramientas BAE (Búsqueda activa de Empleo)

- Competencias Búsqueda Activa de Empleo.
- Desarrollo de dinámicas que favorezcan el estudio y conocimiento del mercado laboral, así como de las situaciones de desempleo
- Elaboración del Currículum.
- Desarrollo de plantillas de currículum así como el uso de los distintos formatos y modelos de presentación del CV.
- Cartas de presentación.
- Elaboración y desarrollo de las cartas de presentación.
- Talleres de entrevistas.
- Desarrollo de talleres de entrevistas personales y grupales.

Módulo 3. Competencias Digitales

- Portales de empleo y aplicaciones en la nube.
- Conocimiento e inscripción en los distintos portales de empleo asociados a la formación profesional, así como el uso y conocimiento de las distintas aplicaciones del catálogo de Google.
- Uso de Redes Sociales para el Empleo

Módulo 4. Contenidos módulo específico. AUXILIAR DE COMERCIO

1: OPERACIONES EN EL PUNTO DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA Y TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

- Concepto y funciones.
- Características y diferencias.
- Tipos de superficies comerciales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS.

- Zonas frías y calientes
- Diseño

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

- Técnicas físicas de equipamiento:
- Técnicas psicológicas
- Técnicas de estímulo.
- Técnicas personales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MOBILIARIO Y ELEMENTOS EXPOSITIVOS

- Tipología y funcionalidad.
- Características.
- Elección y ubicación
- Manipulación y montaje.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

- Lineales. Fronteo.
- Niveles de exposición.
- Necesidades y criterios:
- Etiquetado
- Identificación de productos: Interpretación de datos.
- Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
- Rentabilidad de la actividad comercial.

UNIDAD DIDÁCTICA 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 residuo y Envases
- Embalajes

UNIDAD DIDÁCTICA 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 y Prevención aplicable a operaciones de montaje y elementos expositores.
- Accidentes por caídas (uso de escaleras, riesgos eléctricos, golpes en estanterías...)
- Equipos de protección individual.

2: PREPARACIÓN DE PEDIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA BÁSICA EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

- La preparación de pedidos: pasos y características.
- Documentación básica en la preparación de pedidos.
- Control y soporte documental de la preparación de pedidos.
- Tipos de mercancías/productos, características, tipos de pedido, unidad de pedido y embalaje.
- Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomática y automática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y EQUIPOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

- Equipo y medios habituales para preparación de pedidos.
- Normas y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos.
- Pesaje, colocación y visibilidad.
- Interpretación de simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.
- Colocación y disposición de productos/mercancías en la unidad de pedido.
- Embalado manual y mecánico.
- Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.
- Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.

3. MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE MOVIMIENTO Y REPARTO DE PROXIMIDAD.

- Documentación básica de órdenes de movimiento:
- Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.
- Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONDUCCIÓN DE TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

- Tipos y características de los equipos de trabajo móviles:
- Localización de los elementos del equipo de trabajo.
- Optimización de tiempo y espacio:
- Colocación y estabilidad de la carga.

4. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 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.
- La escucha activa y Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

- Tipología de clientes.
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- La atención telefónica.
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- La retroalimentación del sistema y la satisfacción del cliente.
- La motivación personal y la excelencia empresarial