

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación.

U.T 1 Asesoramiento en el punto de venta (24 horas)

Resultado de Aprendizaje 1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

Contenidos:

1. La atención al cliente 1. Concepto 2. Fases del proceso de atención al cliente 2. Periodos de garantía 3. Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura 3.1. Conceptos y requisitos legales 3.2. Tipos de facturas 4. Documentos relacionados con las operaciones de devolución 5. Técnicas básicas de venta 6. La comunicación con el cliente 6.1. Transmisión de la información

Criterios de Evaluación:

a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

U.T 2 Conformación de pedidos de mercancías y productos (26 horas)

Resultado de Aprendizaje 2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

Contenidos:

1. El producto 1. Concepto y características 2. Calidades. Formas de uso y consumo 3. Tipos de productos 2. Documentos de compraventa. Flujo de información 3. El pedido 3.1. Tipos de pedido. 3.2. Impreso de pedido. 3.3. Registro y comprobación de pedidos 4. El albarán. 5. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos 6. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje. 7. Manejo de cajas registradoras. 8. El terminal en el punto de venta. 9. Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

Criterios de Evaluación:

a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada. b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. c) Se han operado de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos. f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/ productos.

U.T 3 Preparación de pedidos para la expedición I (22 horas)

Resultado de Aprendizaje 3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

Contenidos:

1. Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características 2. Presentación de productos para su manipulación. Simbología básica. 3. Documentación para la preparación de pedidos: la lista de picking 4. Trazabilidad 5. Equipos y medios para la preparación de pedidos

Criterios de Evaluación:

a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.

U.T 4 Preparación de pedidos para la expedición I (18 horas)

Resultado de Aprendizaje 3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

Contenidos:

1. Presentación y embalaje 1.1. Funciones y características 1.2. Normas y recomendaciones básicas 2. Proceso de embalaje 2.1. Embalaje manual 2.2. Embalaje mecánico 3. Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido 4. Prevención de riesgos laborales 4.1. Accidentes y riesgos habituales 4.2. Equipos de protección individual 4.3. Recomendaciones de seguridad en la preparación de pedidos 5. Higiene postural 5.1. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas 5.2. Exposición a posturas forzadas

Criterios de Evaluación

b) Se han identificado los principales; tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen. d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

U.T 5 Seguimiento del servicio postventa (20 horas)

Resultado de Aprendizaje 4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

Contenidos: 1. El servicio postventa 2. Las reclamaciones 3. Procedimiento para tratar las reclamaciones 4. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones 5. Procedimiento de recogida de formularios 6. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

Criterios de Evaluación

a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía. b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

	BL. FORMATIVO	U.T.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	CR. CALIFICACIÓN
1ª EVALUACIÓN	1. Asesoramiento en el punto de venta	1. Asesoramiento en el punto de venta	R.A.1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes, y empresas o departamentos de logística.	Examen y trabajos	9,00%
				b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de	Examen, trabajos y observación directa	7,00%
				c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado	Examen trabajos y observación directa.	8,00%
				d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.	Examen, trabajos y observación directa.	7,00%
				e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.	Examen, trabajos y observación directa.	8,00%
				f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	Examen y trabajos	9,00%
					SUBTOTAL: 48,00%	
			R.A.2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	Examen y trabajos	7,43%
				b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedidos, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.	Examen y trabajos	8,42%
		2.Confor		c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	Examen y trabajos	7,43%

2. Conformación de pedidos de mercancías y producto	mación de pedidos de mercancías y productos	de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	Examen y trabajos	7,43%		
			e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	Examen, trabajos y observación directa	6,43%		
			f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	Examen y trabajos	7,43%		
			g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	Examen, trabajos y observación directa	7,43%		
						SUBTOTAL: 52%	
							TOTAL: 100%
BL. FORMATIVO	U.T.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	CR. CALIFICACIÓN		
3. Preparación de pedidos para la expedición	3 Preparación de pedidos para la expedición I	R.A.3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final)	Examen y trabajos	20,00%		
			c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.	Examen y trabajos	18,00%		
			e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	Examen y trabajos	10,00%		
			SUBTOTAL: 48,00 %				
2ª EVALUACIÓN							

3.Preparación de pedidos para la expedición	4 Preparación de pedidos para la expedición II	R.A.3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.	Examen y trabajos	17,00%	
			d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	Examen y trabajos	14,00%	
			f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	Examen y trabajos	21,00%	
				SUBTOTAL: 52,00%		
				TOTAL: 100%		
3ª EVALUACIÓN	BL. FORMATIVO	U.T.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	CR. CALIFICACIÓN
	4. Seguimiento del servicio postventa	5 Seguimiento del servicio postventa	R.A.4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	Examen y trabajos	16,00%
				b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamación, cartas, entre otros).	Examen y trabajos	20,00%
				c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente en relación con las reclamaciones.	Examen y trabajos	18,00%
				d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	Examen , trabajos y observación directa	15,00%
				e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	Examen y trabajos	16,00%
				f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.	Examen y trabajos	15,00%

					SUBTOTAL: 100 %
					TOTAL: 100%

INICIACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL

A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación.

U.T 1 Motivación y habilidades personales (7 horas)

Resultado de Aprendizaje 1: Desarrolla habilidades personales relacionadas con el espíritu emprendedor y empresarial: actitud proactiva, apertura al aprendizaje continuo, asunción de riesgos, autonomía, creatividad, curiosidad, esfuerzo, espíritu de trabajo en equipo, iniciativa, pensamiento crítico, responsabilidad y voluntad.

Contenidos:

- La cultura emprendedora como necesidad social. - La cultura empresarial como necesidad social. - El carácter empresarial y el carácter emprendedor: Habilidades personales y sociales como base para emprender. - Desarrollo de la creatividad. - Asunción de riesgos y responsabilidades. - Habilidad para encontrar soluciones. - Toma de decisiones. - Resolución de conflictos. - Análisis de casos reales de empresas y empresarios

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito rasgos propios de empresarios y emprendedores. b) Se han identificado competencias y rasgos personales que favorecen y otros que no favorecen el espíritu emprendedor y empresarial. c) Se ha entendido la relevancia de las competencias y rasgos personales para la puesta en funcionamiento y desarrollo de las empresas. d) Se han asociado los rasgos personales y competencias del espíritu emprendedor y empresarial con situaciones que se pueden plantear durante el proceso de análisis de una idea de negocio, su puesta en funcionamiento, el proceso de consolidación de una empresa y situaciones de crisis. e) Se han identificado rasgos propios del alumno y de sus compañeros relacionados con el espíritu emprendedor y empresarial. f) Se han potenciado características que favorecen el espíritu emprendedor y empresarial del alumno. g) Se ha mostrado un adecuado conocimiento de los propios límites y virtudes. h) Se han analizado las consecuencias de las acciones personales y se han asumido las obligaciones y responsabilidades. i) Se han argumentado y defendido opiniones propias y se han escuchado críticamente y respetado las opiniones de los demás.

U.T 2 Consumo responsable y ahorro (10 horas)

Resultado de Aprendizaje 2: Aplica los conceptos de ahorro y consumo responsable y su influencia en la vida personal y empresarial.

Contenidos:

- ¿Qué tengo? ¿Para qué lo necesito? ¿Cómo voy a utilizarlo? - Previsión para necesidades futuras. - Influencia del ahorro y el consumo responsable en la viabilidad de la empresa. - Ejemplos de fracaso empresarial.

Criterios de evaluación:

a) Se han comprendido los conceptos de consumo y ahorro responsable. b) Se ha analizado la utilidad de distintos bienes y servicios. c) Se ha comprendido la importancia del ahorro. d) Se han analizado situaciones de la vida real para calificarlas como ahorro o consumo y, si procede, consumo responsable. e) Se han reconocido dichos conceptos como necesarios para el bienestar

de los individuos y la necesidad del uso responsable de los recursos escasos frente a necesidades y deseos. f) Se ha identificado situaciones y empresas en las cuales el ahorro o el consumo responsable han contribuido a su éxito.

U.T 3 Ética empresarial. Prevención de riesgos laborales (9 horas)

Resultado de Aprendizaje 3: Identifica y desarrolla el concepto de ética empresarial, así como el respeto y cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

Contenidos:

- Ética empresarial: Concepto e importancia, nociones básicas. - Prevención de riesgos laborales: Concepto e importancia, nociones básicas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el significado de la ética empresarial, su importancia y repercusión en la sociedad. b) Se han analizado situaciones respetuosas y no respetuosas con la ética empresarial y sus consecuencias para la sociedad y para la empresa. c) Se ha identificado la relación entre empresa responsable y desarrollo personal y social. d) Se ha comprendido la importancia de la normativa de prevención de riesgos laborales y su cumplimiento. e) Se ha llevado a cabo un análisis de situaciones de la familia profesional relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

U.T 4 Economía de mercado. Capital humano. Innovación y desarrollo (13 horas)

Resultado de Aprendizaje 4: Identifica los principales sistemas económicos y valora el papel del empresario dentro de un sistema de economía de mercado, así como la función decisiva del empresario en la creación de riqueza y generación de puestos de trabajo y, por tanto, en el desarrollo económico y social.

Contenidos:

- Economía de mercado. Otros modelos económicos. - Identificación e importancia de los agentes que intervienen en la economía de mercado (Innovador, emprendedor, empresario, capital humano, Administración, clientes y usuarios) - Capital humano. La importancia de la persona en la gestión empresarial. - Recursos necesarios para producir bienes y servicios. - Ideas que originaron bienes y servicios. - Innovación: Generación de ideas para nuevos negocios. - Innovación y desarrollo económico: Qué bienes y servicios estarían disponibles de no existir empresas (producción, logística, financiación, etc.)

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las características de los distintos sistemas económicos. b) Se ha analizado y valorado el papel de la empresa como uno de los agentes creadores de investigación, innovación y desarrollo. c) Se ha comprendido la importancia de emprendedores y empresarios como generadores de empleo, riqueza y bienestar. d) Se han identificado bienes y servicios resultado de la investigación, la innovación y el desarrollo empresarial.

U.T 5 Internacionalización (10 horas)

Resultado de Aprendizaje 5: Reconoce los efectos de la internacionalización y comprende que las oportunidades que brinda.

Contenidos:

- Internacionalización: Concepto e influencia en la vida diaria y en las relaciones económicas. - Importación, exportación e inversión en el extranjero. - Las empresas multinacionales. Breves historias de la trayectoria de empresas multinacionales españolas y extranjeras conocidas por todos: cómo nacieron y cómo se expandieron.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito relaciones económicas, culturales y sociales consecuencia de la internacionalización. b) Se han identificado aspectos de la vida diaria en las que influye la globalización. c) Se han analizado las posibilidades que brinda el comercio exterior para la creación y desarrollo de las empresas. d) Se han identificado rasgos y habilidades personales relacionadas con la internacionalización

B. Procedimientos de evaluación y criterios de calificación y recuperación

INICIACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL					
	UT	RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CALIFICACIÓN
1º EVALUACIÓN	U.T 1 Motivación y habilidades personales	RA1Desarrolla habilidades personales relacionadas con el espíritu emprendedor y empresarial: actitud proactiva, apertura al aprendizaje continuo, asunción de riesgos, autonomía, creatividad, curiosidad, esfuerzo, espíritu de trabajo en equipo, iniciativa, pensamiento crítico, responsabilidad y voluntad.	a) Se han descrito rasgos propios de empresarios y emprendedores	Examen y proyecto	4,00%
			b) Se han identificado competencias y rasgos personales que favorecen y otros que no favorecen el espíritu emprendedor y empresarial.	Examen y proyecto	5,00%
			c) Se ha entendido la relevancia de las competencias y rasgos personales para la puesta en funcionamiento y desarrollo de las empresas.	Examen y proyecto	6,00%
			d) Se han asociado los	Examen y proyecto	9,00%

			<p>rasgos personales y competencias del espíritu emprendedor y empresarial con situaciones que se pueden plantear durante el proceso de análisis de una idea de negocio, su puesta en funcionamiento, el proceso de consolidación de una empresa y situaciones de crisis.</p>		
			<p>e) Se han identificado rasgos propios del alumno y de sus compañeros relacionados con el espíritu emprendedor y empresarial.</p>	Examen y proyecto	7,00%
			<p>f) Se han potenciado características que favorecen el espíritu emprendedor y empresarial del alumno.</p>	Examen y proyecto	6,00%
			<p>g) Se ha mostrado un adecuado conocimiento de los propios límites y virtudes.</p>	Examen y proyecto	4,00%
			<p>h) Se han analizado las consecuencias de las acciones personales y se han asumido las obligaciones y</p>	Examen y proyecto	4,00%

			responsabilidades.		
			i) Se han argumentado y defendido opiniones propias y se han escuchado críticamente y respetado las opiniones de los demás.	Examen y proyecto. Observación directa.	3%
				SUBTOTAL	48,00%
	U.T 2 Consumo responsable y ahorro	RA2. Aplica los conceptos de ahorro y consumo responsable y su influencia en la vida personal y empresarial.	a) Se han comprendido los conceptos de consumo y ahorro responsable.	Examen y proyecto	9,00%
			b) Se ha analizado la utilidad de distintos bienes y servicios.	Examen y proyecto	10,00%
			c) Se ha comprendido la importancia del ahorro.	Examen y proyecto	9,00%
			d) Se han analizado situaciones de la vida real para calificarlas como ahorro o consumo y, si procede, consumo responsable.	Examen y proyecto	10,00%
			e) Se han reconocido dichos conceptos como necesarios para el bienestar de los individuos y la necesidad del uso responsable de los recursos escasos frente a necesidades y deseos.	Examen y proyecto	6,00%

			f) Se ha identificado situaciones y empresas en las cuales el ahorro o el consumo responsable han contribuido a su éxito.	Examen y proyecto	8,00%
				SUBTOTAL	52,00%
				TOTAL	100,00%
2º EVALUACIÓN	U.T 3 Ética empresarial. Prevención de riesgos laborales	RA3 Identifica y desarrolla el concepto de ética empresarial, así como el respeto y cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.	a) Se ha identificado el significado de la ética empresarial, su importancia y repercusión en la sociedad.	Examen y proyecto	7,00%
			b) Se han analizado situaciones respetuosas y no respetuosas con la ética empresarial y sus consecuencias para la sociedad y para la empresa.	Examen y proyecto	6,00%
			c) Se ha identificado la relación entre empresa responsable y desarrollo personal y social	Examen y proyecto	11,00%
			d) Se han identificado bienes y servicios resultado de la investigación, la innovación y el desarrollo empresarial.	Examen y proyecto	11,00%
		U.T 4 Economía de mercado. Capital humano.	RA4. Identifica los principales sistemas económicos y	a) Se han descrito las características de los distintos	Examen y proyecto

	Innovación y desarrollo	valora el papel del empresario dentro de un sistema de economía de mercado, así como la función decisiva del empresario en la creación de riqueza y generación de puestos de trabajo y, por tanto, en el desarrollo económico y social.	sistemas económicos.		
			b) Se ha analizado y valorado el papel de la empresa como uno de los agentes creadores de investigación, innovación y desarrollo.	Examen y proyecto	11,00%
			c) Se ha comprendido la importancia de emprendedores y empresarios como generadores de empleo, riqueza y bienestar.	Examen y proyecto	7,00%
			d) Se han identificado bienes y servicios resultado de la investigación, la innovación y el desarrollo empresarial.	Examen y proyecto	6,00%
				SUBTOTAL	35,00%
U.T 5 Internacionalización	RA 5. Reconoce los efectos de la internacionalización y comprende que las oportunidades que brinda.	a) Se han descrito relaciones económicas, culturales y sociales consecuencia de la internacionalización.	Examen y proyecto	10,00%	
		b) Se han identificado aspectos de la vida diaria en las que influye la globalización.	Examen y proyecto	4,00%	
		c) Se han analizado las posibilidades que brinda el comercio	Examen y proyecto	9,00%	

			exterior para la creación y desarrollo de las empresas.		
			d) Se han identificado rasgos y habilidades personales relacionadas con la internacionalización	Examen y proyecto	7,00%
				SUBTOTAL	30,00%
				TOTAL	100,00%