

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

CURSO: 1º

Año Académico: 2021-2022

MÓDULO PROFESIONAL: 3006. Preparación de pedidos y venta de productos

U.D.1 Asesoramiento en el punto de venta			
<p>Objetivo: a) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.</p> <p>Competencia profesional: a) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo</p>			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
<p>RA n°1.- Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas</p>	<p>a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.</p> <p>c) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.</p> <p>d) 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.</p>	<p>TEORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente y fases. - Periodo de garantía. - Operaciones de cobro - Documentos relacionados con las operaciones de cobro y de devoluciones. EJERCICIOS Y PRÁCTICAS <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejercicios de facturas, de pedidos y de albaranes. ➤ Búsqueda en internet de información sobre distintos productos y periodos de garantía 	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y corrección en clase (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%)</p>
U.D.2 Conformación de pedidos y mercancías			

<p>Objetivo: a) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.</p>			
<p>Competencia profesional: a) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo</p>			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
<p>RA nº1.- Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas</p>	<p>a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. 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 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. d) 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. e) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p>	<p>TEORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - El producto y sus características. - Documentos de compraventa. - El pedido. - El albarán. - Métodos de preparación de pedidos. - Pesaje, colocación y visibilidad. - Manejo de TPVs. - Medios de pago electrónicos <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejercicios teórico prácticos sobre tipos de documentos de compraventa. ➤ Ejercicios teórico prácticos sobre realización de facturas de diversos tipos. ➤ Prácticas en el manejo de TPVS. 	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios. (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%),</p>

U.D.3 Preparación de pedidos para la expedición (I)			
<p>Objetivo: b) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal</p> <p>Competencia profesional: b) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales</p>			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
<p>RA nº2 Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos</p>	<p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</p> <p>b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p>	<p>TEORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operativa básica en preparación de pedidos. - Presentación de productos para su manipulación. - Lista de picking. - Trazabilidad. - Equipos y medios para la preparación de pedidos <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejercicios de picking <ul style="list-style-type: none"> Ejercicios de trazabilidad de productos ➤ Preparación básica de pedidos. 	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%)</p>



Colegio La Purísima - Zaragoza

--	--	--	--

C/Corona de Aragón,54-50009 Zaragoza

<http://lpz.hfi.org.es/lpurisimanz@plana.es>

Tlf: 976552749

U.D.4 Preparación de pedidos para la expedición (II)			
<p>Objetivo: b) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.</p> <p>Objetivo: c) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.</p>			
<p>Competencia profesional: b) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.</p> <p>Competencia profesional: c) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afecten a su actividad profesional</p>			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
<p>RA nº3.- Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos</p>	<p>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p> <p>b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.</p> <p>c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p>	<p>TEORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y embalaje. - Proceso de embalaje. - Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido. - Prevención de Riesgos Laborales - Higiene postural - <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Visualización de distintos vídeos para conocer mejor los procesos de embalaje. ➤ Ejercicios prácticos de pedidos con material de clase. ➤ Simulaciones de actividades de riesgo en clase y de higiene postural. 	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%)</p>

	<p>e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>		
--	--	--	--

U.D.5 Seguimiento del servicio posventa			
<p>Objetivo: b) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal</p>			
<p>Competencia profesional: b) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.</p>			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
<p>RA nº4.- Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes</p>	<p>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los</p>	<p>TEORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio posventa. - Las reclamaciones y su procedimiento. - Procedimiento de recogida de formularios. - Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Simulaciones de reclamaciones postventa ➤ Ejercicios con formularios de hojas de reclamaciones. 	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios (20%)</p> <p>Examen teórico</p>

	<p>tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p>	<p>Ejercicios sobre trámites administrativos sobre diversos servicios posventa.</p>	<p>práctico de la unidad. (70%)</p>
--	---	---	-------------------------------------