

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

CURSO: 2º

Año Académico: 2022-2023

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

U.D.1 Asesoramiento en el punto de venta			
Objetivo: a) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina. 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			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
RA nº1.- 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. 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.	TEORIA - Atención al cliente y fases. - Periodo de garantía. - Operaciones de cobro - Documentos relacionados con las operaciones de cobro y de devoluciones. EJERCICIOS Y PRÁCTICAS ➤ Ejercicios de facturas, de pedidos y de albaranes. ➤ Búsqueda en internet de información sobre distintos productos y periodos de garantía	Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%) Realización y entrega de ejercicios y corrección en clase (20%) Examen teórico práctico de la unidad. (70%)
U.D.2 Conformación de pedidos y mercancías			

Objetivo: a) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.			
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			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
RA nº1.- 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. 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.	TEORIA - 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 EJERCICIOS Y PRÁCTICAS ➤ 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.	Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%) Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios. (20%) Examen teórico práctico de la unidad. (70%),

U.D.3 Preparación de pedidos para la expedición (I)

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

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

Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
RA nº2 Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos	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 tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	TEORIA - Operativa básica en preparación de pedidos. - Presentación de productos para su manipulación. - Lista de picking. - Trazabilidad. - Equipos y medios para la preparación de pedidos EJERCICIOS Y PRÁCTICAS ➤ Ejercicios de picking - Ejercicios de trazabilidad de productos ➤ Preparación básica de pedidos.	Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%) Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios (20%) Examen teórico práctico de la unidad. (70%)

U.D.4 Preparación de pedidos para la expedición (II)

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.

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.

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.

Competencia profesional: c) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afecten a su actividad profesional

Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
RA nº3.- 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). 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. 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. d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de	TEORIA - Presentación y embalaje. - Proceso de embalaje. - Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido. - Prevención de Riesgos Laborales - Higiene postural EJERCICIOS Y PRÁCTICAS ➤ 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.	Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%) Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios (20%) Examen teórico práctico de la unidad. (70%)

	medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.		
--	---	--	--

U.D.5 Seguimiento del servicio posventa			
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			
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.			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
RA nº4.- 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. b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. 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. e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al	TEORIA - El servicio posventa. - Las reclamaciones y su procedimiento. - Procedimiento de recogida de formularios. - Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista EJERCICIOS Y PRÁCTICAS ➤ Simulaciones de reclamaciones postventa ➤ Ejercicios con formularios de hojas de reclamaciones. Ejercicios sobre trámites administrativos sobre diversos servicios posventa.	Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%) Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios (20%) Examen teórico práctico de la unidad. (70%)

C/Corona de Aragón,54-50009 Zaragoza

<http://lpz.hfi.org.es/lpurisimansz@planaifa.es>

Tlf: 976552749

	cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. 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.		
--	--	--	--