

RESOLUCIÓN de \_\_\_\_\_ del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, por la que se regula el currículo de los módulos específicos y de orientación y tutoría del Programa de Cualificación Profesional Inicial: Auxiliar de comercio y almacén en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La orden de 10 de junio de 2008 (BOPV nº 130 de 9 de julio) por la que se regula los Programas de Cualificación Profesional Inicial en la Comunidad Autónoma Vasca, específica en el artículo 10 que el Departamento de Educación, Universidades e Investigación determinará, mediante resolución, el currículo de los módulos específicos y de orientación y tutoría de los nuevos Programas de Cualificación Profesional Inicial.

Con objeto de regular dichos currículos, la Viceconsejería de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente resuelve,

Primero: Incluir en anexo I a esta resolución el currículo de los módulos y créditos formativos específicos y de orientación y tutoría del Programa de Cualificación Profesional Inicial de la familia profesional Comercio y marketing: Auxiliar de comercio y almacén.

Segundo: Incluir en el anexo II a esta resolución los horarios de los módulos y créditos formativos específicos en los dos cursos que configuran estas enseñanzas.

Tercero: La formación establecida en el conjunto de módulos y créditos capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidos en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Cuarto: La formación establecida en el conjunto de módulos profesionales garantiza el nivel de conocimiento necesario para posibilitar unas prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos, de acuerdo con la exigencia del Decreto 211/2001 de 2 de octubre, por el que se establecen disposiciones complementarias en relación con la formación continuada de los manipuladores de alimentos.

Quinto: La certificación académica, como resultado de superar el programa, tiene carácter oficial y validez académica y profesional en todo el territorio nacional; acredita la competencia de nivel 1 recogida en el perfil, sin que ello constituya regulación del ejercicio profesional y, en su caso, no exime del cumplimiento de las disposiciones o acuerdos que se habiliten para el ejercicio de profesiones reguladas.

Sexto: De forma orientativa y de conformidad con la recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008 relativa a la creación del Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente, la certificación académica como resultado de superar las enseñanzas de este Programa tienen el nivel tres.

Vitoria-Gasteiz,  
El Viceconsejero de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente.

## ANEXO I

### PROGRAMA DE CUALIFICACION PROFESIONAL

Denominación: **AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACEN**

Código: MER1005

Familia profesional: Comercio y Marketing

#### 1. PERFIL PROFESIONAL

A. *Competencia general:* Realizar las operaciones auxiliares básicas comerciales de reposición, disposición, acondicionamiento, mantenimiento, reparto, y venta de todo tipo de productos, en un establecimiento comercial, así como las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas y descargas utilizando los equipos y la maquinaria apropiadas, bajo supervisión de un responsable, siguiendo las ordenes establecidas, trabajando de manera integrada y adoptando normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos necesarias.

#### B. *Competencias sociales, personales y profesionales*

- Realizar la reposición y recuento de productos.
- Colocar los expositores y elementos de animación, en el punto de venta.
- Disponer los elementos de seguridad y etiquetas de los productos expuestos.
- Mantener el orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario.
- Empaquetar productos, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales del establecimiento.
- Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido.
- Conformar el pedido con exactitud
- Embalar convenientemente el pedido, caja o palet.
- Cargar, trasladar y descargar bultos, cajas o productos en, transpalés o carretillas de mano.
- Realizar el mantenimiento de primer nivel, de los equipos móviles.
- Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.
- Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado al cliente.
- Atender quejas y reclamaciones de clientes, siempre que no superen su ámbito de responsabilidad y colaborar en las operaciones de seguimiento y fidelización de los mismos.
- Realizar la comprobación, desconsolidación y embalaje, así como el marcado, etiquetado y codificación de las cargas en el almacén.
- Realiza el conteo de mercancías, para mantener permanentemente actualizado el stock.
- Colocar y verificar los elementos y condiciones de la carga.
- Realizar la carga o descarga de materiales o productos, en condiciones de seguridad.
- Mantener el orden y limpieza de la zona de trabajo, realizando las actividades de mantenimiento de primer nivel del almacén y utilizando el equipo adecuado.

- Interpretar correctamente órdenes de movimiento de materiales y productos para su carga o descarga, con el objeto de proceder a su almacenamiento, suministro y expedición.
- Manejar carretillas automotoras o manuales, realizando el mantenimiento básico de las mismas y aplicando las medidas de prevención de riesgos laborales.
- Transportar y abastecer de materias primas y materiales a las líneas de producción.
- Realizar, bajo la supervisión de un superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes
- Identificar el potencial propio, reconociendo puntos de orientación, apoyo y oportunidades para su desarrollo personal y profesional.
- Identificar las estructuras sociales y profesionales que enmarcan su futuro desarrollo, reconociendo principios, relaciones y comportamientos necesarios para adaptarse y evolucionar.
- Participar de forma activa, en la vida económica, social y cultural con actitud crítica y responsable en la resolución de problemas y en la toma de decisiones coherentes.

#### C. *Relación de cualificaciones y/o unidades de competencia*

- **Cualificación Profesional completa:**
  - Actividades auxiliares de comercio (COM412\_1, R.D. 1179/2008)
    - Unidad de competencia: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.
    - Unidad de competencia: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos
    - Unidad de competencia: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad utilizando traspalés y carretillas de mano
    - Unidad de competencia: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente
  - Actividades auxiliares de almacén (COM411\_1, R.D. 1179/2008)
    - Unidad de competencia: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo
    - Unidad de competencia: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos
    - Unidad de competencia: Manipular cargas con carretillas elevadoras
- **Cualificaciones Profesionales parciales:**
  - Actividades de venta (COM085\_2, R.D. 295/2004 y R.D. 109/2008)
    - Unidad de competencia: Realizar las operaciones auxiliares a la venta.
    - Unidad de competencia: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.  
Crédito formativo: Gestión de una venta, mediante la aplicación de técnicas y/o demostraciones de productos.
    - Unidad de competencia: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.  
Crédito formativo: Sistemas de gestión y tratamiento de la información.

#### D. *Entorno profesional*

- Ámbito profesional  
El profesional desarrollará la actividad como ayudante o auxiliar de comercio y/o almacén, siguiendo órdenes de la organización, generalmente por cuenta ajena, y por cuenta propia, en

algún tipo de actividad muy concreta, relacionada con el reparto o ciertos tipos de venta, estando presente en todo tipo de establecimientos comerciales, tiendas, supermercados, hipermercados, grandes superficies, también en almacenes y depósitos de empresas y organizaciones públicas y privadas, así como en pequeños departamentos comerciales de una Pyme, estando presente en todos los sectores productivos, destacando por su alto grado de transectorialidad.

- Ocupaciones y puestos de trabajo mas relevantes  
Auxiliar de dependiente de comercio, reponedor, repartidor de proximidad a pié, mozo de almacén, carretillero, preparador de pedidos, verificador de pedidos, operario básico de logística, cajero, orientador de atención al cliente, etc.

## 2. ENSEÑANZAS

- A. Módulos y créditos formativos obligatorios específicos y de orientación y tutoría
1. Operaciones auxiliares en el punto de venta
  2. Preparación de pedidos
  3. Manipulación y movimiento con traspales y carretillas de mano
  4. Atención básica al cliente
  5. Operaciones auxiliares de almacenaje.
  6. Manipulación de cargas con carretillas elevadoras
  7. Operaciones de venta.
  8. Gestión de una venta mediante aplicación de técnicas y/o demostraciones de productos
  9. Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
  10. Formación en centro de trabajo.
  11. Orientación y tutoría.
- B. Módulos formativos obligatorios de carácter general: se publicarán en resolución específica.

### 1. Módulo formativo: **OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA**

Asociado a la unidad de competencia: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

### **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

#### **Diferenciación de los sistemas y zonas de distribución y organización de productos.**

- Identificación de 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, así como los procesos que se llevan a cabo.
- Explicación de los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial de distintos tipos de establecimiento y sus diferentes zonas.
- Diferenciación de las características de las zonas frías y calientes.
- Asociación de las distintas secciones de establecimientos comerciales según criterios de clasificación y/o categoría de productos de gran consumo: alimentarios y no alimentarios.
- Localización, a partir de distintos planos de establecimientos comerciales, convenientemente caracterizados, de 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.
- Argumentación de las ventajas del orden y limpieza en el punto de venta y aplicación de las normas de higiene y organización en las superficies comerciales.

### **Montaje de los elementos y expositores en la animación, exposición y presentación de productos.**

- Diferenciación de los distintos tipos de mobiliario y elementos utilizados 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.
- Descripción de las características y funciones de los expositores y elementos utilizados en la presentación de distintos surtidos de productos en una superficie comercial.
- Enumeración de 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 fronteo de productos.
- Explicación de la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios.
- Diferenciación de las características de una superficie comercial, por lo menos en cuanto a:
  - - 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.
- Diferenciación de las medidas de prevención de riesgos laborales y elementos de protección que deben utilizarse en el proceso de montaje de mobiliario.
- Montaje de un expositor o mobiliario comercial sencillo, 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.
- Colocación de estanterías, expositores y cartelera en una superficie comercial, colocando los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en el lugar, aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación con otros.
- Identificación de materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes y señalización de los pasos y proceso de elaboración y montaje de un escaparate.
- Simulación del montaje de dichos elementos, siguiendo las instrucciones y pasos identificados.

### **Colocación de los productos en estanterías, expositores o mobiliario específico.**

- Explicación de las funciones y necesidad de reposición, abastecimiento, colocación y disposición de productos en el lineal o punto de venta diferenciando el incremento de las ventas y rentabilidad de la actividad comercial, pérdidas por roturas de stocks u otros.
- Argumentación de las consecuencias e importancia de realizar la reposición y rotación de los productos en su lugar de ubicación, controlando la fecha de caducidad, lote, promoción, ofertas del día entre otros.
- Diferenciación de los criterios y parámetros, físicos y comerciales, utilizados habitualmente en la colocación y fronteo de productos en el lineal en distintos niveles y zonas del lineal y la forma de exposición.
- Explicación de la importancia del fronteo y facing en el lineal y la necesidad de optimización del espacio, teniendo en cuenta la complementariedad de los productos y el espacio disponible.
- Selección, con exactitud, de los productos que contiene la orden de trabajo.
- Identificación del 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.
- Determinación del equipo y normas de manipulación de los productos necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud.
- Simulación de la colocación de los productos en el lineal interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas.
- Utilización con destreza, del equipo de identificación y etiquetado: pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras.
- Enumeración de las normas de manipulación manual e higiene postural de la colocación de productos de forma manual en el punto de venta
- Identificación de las lesiones y riesgos para la salud más habituales en la reposición y colocación, repetitiva y manual, de cargas.

### **Manejo de los equipos de localización, etiquetado, recuento y los dispositivos de seguridad de productos.**

- Identificación de 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.
- Diferenciación de las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta.

- Descripción de las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes.
- Argumentación de 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.
- Utilización del equipo de identificación -pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.
- Interpretación de la información contenida en una etiqueta, 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.
- Simulación de un recuento, determinando los totales de unidades por productos contabilizando visualmente y utilizando el equipo de conteo.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

#### **Aplicación de técnicas de empaquetado y presentación de productos.**

- Descripción de los pasos y las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos.
- Diferenciación de los medios necesarios para aplicar las técnicas básicas el empaquetado.
- Argumentación de la importancia del empaquetado de los productos en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente.
- Identificación de diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios utilizados habitualmente según la finalidad del empaquetado, tipo de producto, características e imagen comercial.
- Diferenciación de las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos según su forma y/o volumen.
- Argumentación de la importancia de realizar el empaquetado, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario.
- Argumentación de las ventajas de disponer de un lugar de trabajo limpio y ordenado.
- Diferenciación de las características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente.
- Selección del tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto.
- Aplicación eficaz de las técnicas de empaquetado en productos con distintas formas, utilizando el material seleccionado previamente y minimizando los residuos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

#### **Mantenimiento del orden y limpieza del punto de venta.**

- Identificación de los productos y utensilios de limpieza de establecimientos comerciales, teniendo en cuenta los distintos materiales, su composición, y las normas higiénico-sanitarias.
- Asociación de los diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un establecimiento comercial y susceptibles de reciclaje con el contenedor adecuado.
- Proposición de las distintas acciones de limpieza y mantenimiento de los lineales, mobiliario, local y escaparates, entre otros, de un establecimiento comercial, aplicando las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos.
- Argumentación de la importancia del orden y la limpieza en el punto de venta en la imagen del establecimiento que se transmite al cliente.
- Realización de la limpieza y acondicionamiento de los lineales, estanterías y expositores.
- Separación de los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje.
- Justificación de la imagen de los trabajadores como representantes de la empresa ante el cliente.

#### **Operativa de la organización y animación de superficies comerciales**

- Tipología de superficies comerciales. Características y diferencias. Distribución física de zonas en los establecimientos comerciales. Criterios de organización. Zonas y secciones habituales. Criterios de clasificación.
- Técnicas de animación del punto de venta: Merchandising básico. Elementos de animación en la superficie comercial. Promociones e información de productos.
- Orden y limpieza en la superficie comercial.
- Prevención de accidentes y gestión de residuos: Normas de seguridad y salud en las actividades de organización, acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial.

### **Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos.**

- Mobiliario y elementos expositivos. Tipología y funcionalidad. Características del mobiliario comercial.
- Formas de elección y ubicación del mobiliario. Técnicas de manipulación y montaje del mobiliario y elementos expositivos básicos.
- Funciones del lineal. Niveles de exposición en el lineal. Colocación del producto: Facing del lineal.
- Técnicas de implantación vertical y horizontal de productos. Criterios de reposición y rotación de productos en lineal y superficie comercial.
- Control de productos en el lineal: roturas de stock y desabastecimientos.
- Etiquetado e información de productos en la superficie comercial.
- Prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositores. Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual.

### **Técnicas de empaquetado comercial de productos.**

- Función y tipos de empaquetado atractivo y seguro. Técnicas de empaquetado según distintos tipos de productos, formas y volúmenes. Características de distintos tipos de materiales para el empaquetado.
- Técnicas de colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto. Técnicas de empaquetado.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **1. Espacios e instalaciones**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno.  
Taller de comercio de 90 m<sup>2</sup>

#### **2. Equipamientos**

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.

#### **3. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **2. Módulo formativo: PREPARACION DE PEDIDOS**

Asociado a la unidad de competencia: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente siguiendo procedimientos establecidos.

### **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

#### **Interpretación de la información contenida en las órdenes de pedido.**

- Descripción de 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.
- Diferenciación de 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 industrial.
- Argumentación de las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
- Cumplimentación, de forma ordenada y sin tachaduras, de todos los apartados necesarios.
- Clasificación de 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.
- Agrupación de los productos según su correspondencia o características.
- Justificar las ventajas de registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos.
- Manejo correcto, de un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.

### **Interpretación de la simbología y recomendaciones, en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos.**

- Descripción de la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.
- Descripción de los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido, cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta.
- Argumentación de 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.
- Explicación de la importancia de la posición de la mercancía/bulto unidad de carga y de la simbología que la determina.
- Interpretación de los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación, siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial ) de AECOC, entre otras.
- Interpretación práctica, de la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
- Descripción de las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma.

### **Aplicación de las normas de manipulación en el pesaje y acondicionamiento de pedidos.**

- Explicación de los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.
- Descripción de los riesgos de manipulación de distintos tipos de productos/mercancías peligrosas, pesadas, perecederos, congelados y alimentos entre otras.
- Clasificación y ordenado de las mercancías/productos según las instrucciones y considerando la naturaleza y complementariedad de los mismos.
- Simulación de la preparación de un 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.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Simulación de operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y prevención de riesgos laborales, en estos supuestos:
  - - 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.



### **Preparación de pedidos y su embalaje.**

- Descripción de los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.
- Enumeración de las características de los principales tipos de envases, embalajes y sistemas de paletización, relacionándolas con las características físicas y técnicas de los productos/mercancías.
- Diferenciación de las distintas unidades de manipulación/carga utilizadas habitualmente así como comercialización y venta.
- Descripción de la funcionalidad y utilidad de los principales procedimientos de agrupación de productos/mercancías tanto posteriores manipulaciones como durante el transporte.
- Enumeración de los tipos normalizados de unidades de manipulación, paletas y sistemas de embalaje más habituales en el transporte de cargas o bultos.
- Argumentación de la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje.
- Simulación de la preparación de un pedido utilizando, como mínimo:
  - - El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.
  - - 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.
- Realización con exactitud, del conteo manual y/o mecánico.
- Realización del pesaje respetando la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías/productos.

### **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. Trazabilidad
- Consideraciones básicas para la preparación del pedido. Tipos de mercancías/productos, características, tipos de pedido, unidad de pedido y embalaje. Formas de optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido. Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomática y automática. Sistemas de pesaje y optimización del pedido. Otros sistemas: picking por voz. Verificación del pedido. Registro y comprobación del pedidos.
- Flujos de información. Simulación de casos prácticos en la preparación de pedidos.

### **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. Simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.
- Formas de colocación y disposición de productos/mercancías en la unidad de pedido. Equipos de pesaje y preparación de pedidos. Complementariedad de productos/mercancías y características de conservación y manipulación de productos.
- La finalización del pedido: Presentación y embalado para su transporte o entrega. Embalado manual y mecánico. Utilización de distintos materiales y equipos de embalaje.
- Normas de prevención de riesgos laborales aplicadas a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos. Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

## **Requisitos básicos del contexto formativo**

### **1. Espacios e instalaciones**

Zona de prácticas de estacionamiento de medios móviles para carga de 600 m<sup>2</sup>  
Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno.

### **2. Equipamientos**

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.

### **3. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación de pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **3. Módulo formativo: MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO.**

Asociado a la unidad de competencia: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando traspaletas y carretillas de mano

#### **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

##### **Diferenciación de las funciones y características de los transpalés, manuales y eléctricos, y carretillas de mano.**

- Identificación de los distintos equipos de trabajo móvil para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y a domicilio: transpalés manuales o eléctricos, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas, retráctiles, trilaterales o cuatro caminos, transelevadores, ...
- Descripción de los pasos a seguir en el procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con un transpalé u otro equipo de trabajo básico
- Interpretación de la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación.
- Identificación del equipo de trabajo móvil: transpalé o carretilla de mano, más adecuado para realizar la operación.
- Identificación del equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.
- Identificación de los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado.
- Simulación de la operación utilizando el equipo en condiciones de seguridad.

##### **Conducción de transpalés y carretillas de mano.**

- Enumeración de los pasos previos a realizar en la conducción de equipos de trabajo móvil sencillo tipo transpalé y carretilla de mano.
- Diferenciación de las distintas maniobras: circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento u otras, que se realizan.
- Identificación de los elementos y dispositivos de seguridad en el movimiento y utilización de equipos de trabajo móvil: marcha atrás, giros u otras maniobras.
- Realización de la carga en el equipo de trabajo móvil tipo traspaletas 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.
- Traslado de la carga cumpliendo las normas de circulación
- Adopción de las normas de seguridad y salud.
- Simulación de la operación y maniobras señalizándolas adecuadamente y eludiendo baches y otras irregularidades del suelo.

##### **Adopción de las medidas de seguridad y salud en la manipulación y movimiento de cargas con equipos móviles.**

- Identificación de las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos en la manipulación de los productos según su naturaleza y características.
- Argumentación 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.
- Identificación de 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.

- Enumeración de 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.
- Descripción de los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo, sus funciones y modo de utilización.
- Enumeración de las medidas de actuación que debe realizar el operario responsable, en el caso de una emergencia.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Simulación de la adopción de las medidas de actuación en condiciones de seguridad y salud.

#### **Interpretación de la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móvil.**

- Identificación e interpretación de las señales normalizadas que delimitan las zonas específicas de trabajo y movimiento.
- Identificación e interpretar las señales normalizadas que deben delimitar las zonas reservadas a peatones y otras situadas en las vías de circulación.
- Interpretación de las señales y placas informativas obligatorias del equipo móvil habitual, que hacen referencia a la manipulación y carga de productos.
- Identificación de 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.
- Argumentación de la importancia de señalar determinadas operaciones y movimientos.
- Simulación de una actuación, respetando su significado y utilizando los dispositivos de seguridad y aviso del equipo móvil.

#### **Diferenciación de los elementos y criterios mas usuales, en el recorrido/ruta de reparto de proximidad.**

- Identificación de 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.
- Identificación de los aspectos que afectan en la circulación con carretillas de mano por la vía pública, carga y descarga de una localidad determinada.
- Interpretación de 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.
- Realización de las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Comprobación pertinente para establecer la conformidad de los cobros/pagos.
- Organización de la secuencia y horarios de recogida y entrega, siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos.
- Interpretación del plano o callejero del barrio o ciudad.
- Localización de los puntos de entrega y asociarlos con su horario de entrega.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Simulación de la realización de dicho reparto en el plazo y forma prevista.

#### **Mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de transpalés y carretillas.**

- Identificación, sobre un transpalé de los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.
- Interpretación, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico.
- Argumentación del cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda.
- 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.
- Identificación de aquellas anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo de trabajo móvil, y ocasionan la inmovilización, diferenciando las que tengan su origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
- Reparación o toma de las medidas necesarias para corregir dicha anomalía y, en caso de superar su nivel de responsabilidad comunicar a quien corresponda.
- Simulación de la realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del equipo de trabajo móvil que corresponde a su nivel, siguiendo las indicaciones del fabricante.

### **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: La Definición del recorrido/rutas de reparto. Cómo interpretar de callejeros locales.
- Normas y recomendaciones de seguridad de movimiento, manipulación manual y conservación de productos. Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

### **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 en equipos de trabajo móviles: transpalés y carretillas. Colocación y estabilidad de la carga. Estiba, clasificación y agrupamiento.
- Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos. Higiene postural y equipo de protección individual.

### **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. Tipos de comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés y carretillas de mano. Operaciones de mantenimiento de primer nivel.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

## **Requisitos básicos del contexto formativo**

### **1. Espacios e instalaciones**

Zona de prácticas de estacionamiento de medios móviles para carga de 600 m<sup>2</sup>  
Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno.

### **2. Equipamientos**

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.

### **3. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la manipulación y traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **4. Módulo formativo: ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE**

Asociado a la unidad de competencia: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

## **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

### **Aplicación de técnicas de comunicación básica con clientes.**

- Diferenciación entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

- Explicación de en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.
- Discriminación de los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación.
- Definición de los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
- Identificación de las habilidades técnicas y personales a utilizar en la escucha efectiva.
- Identificación de los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
- Explicación de la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.
- Definición de estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor, en una simulación, aplicando las más efectivas en cada caso.
- Identificación, una vez realizada la simulación, de los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicación de las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva.
- Argumentación de la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable.

#### **Adopción de actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad.**

- Explicación de la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente.
- Identificación de las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de la venta.
- Enumeración de los distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención.
- Argumentación de la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio.
- Argumentación de la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal.
- Interpretar la petición/demanda identificando el contenido de la petición/demanda que formula el cliente, mostrando una actitud de implicación en la respuesta o demanda y mostrando interés.
- Respuesta con respeto y amabilidad, de forma eficaz, utilizando el vocabulario y tono adecuado.
- Transmisión con claridad y orden de las características básicas, precio u otra información de un producto, demandadas por el cliente.
- Identificación de las características de una empresa orientada a la fidelización y orientación al cliente.

#### **Aplicación de técnicas de atención básica de información.**

- Argumentación del coste de la pérdida de clientes afectados por los errores y una deficiente atención al cliente.
- Descripción de las situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente, sobre todo en :
  - - Solicitud de productos.
  - - Solicitud de información.
  - - Quejas básicas.
- Descripción del proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentada en un establecimiento comercial y/o en el reparto domiciliario.
- Identificación de la documentación que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación y la información que debe contener.
- Identificación de la naturaleza de la atención requerida, valorando la capacidad individual para responderla.
- Simulación de la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
- Simulación con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
- Transmisión con respeto y amabilidad, de una actitud de implicación y compromiso de resolución.
- Determinación del tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
- Cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento ad hoc).
- Argumentación de las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio
- Explicación de los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

#### **Adopción de pautas de comportamiento asertivo.**

- Explicación de 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
- Explicación de cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.
- Expresión de opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
- Realización de peticiones o solicitud de aclaraciones o información a un miembro del grupo.

- Recepción y aceptación de críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes mostrando signos de comportamiento positivo.
- Utilización de fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.

#### **Aplicación de técnicas de atención y comunicación con clientes.**

- Concepto, elementos y funciones de la atención al cliente.
- Etapas del proceso de comunicación interpersonal. Dificultades y barreras en la comunicación con el cliente. Comunicación oral y escrita. Diferencias y similitudes. Ventajas y desventajas. Características y elementos de la comunicación no verbal con clientes.
- Lenguaje corporal e imagen personal. Técnicas para mejorar la comunicación no verbal en la atención al cliente. Simulación de situaciones básicas de atención y relación con el cliente.

#### **La calidad del servicio de atención al cliente.**

- Fuente de automotivación personal y profesional. La calidad como proceso de mejora continua.
- Las reclamaciones y quejas: resolución y pautas de actuación. Documentación básica de atención al cliente.
- La atención personalizada como sinónimo de calidad.
- Excelencia en el servicio: el valor del cliente satisfecho.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **1. Espacios e instalaciones**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno.

#### **2. Equipamientos**

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.

#### **3. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la atención e información operativa, estructurada y portocolarizada al cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **5. Módulo formativo: OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE**

Asociado a la unidad de competencia: Realizar operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

#### **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

##### **Diferenciación de las funciones, características, zonas y equipos de trabajo de distintos tipos de almacén.**

- Descripción de las características básicas de distintos tipos de almacén y depósitos según su naturaleza y función, en empresas /organizaciones industriales, comerciales y de servicios.
- Identificación de las características básicas de las operaciones de un almacén-tipo así como el circuito o flujo de mercancías que se produce.
- Diferenciación de las funciones de cada zona del almacén según el tipo y las operaciones básicas del mismo.
- Enumeración de los puestos que habitualmente trabajan en almacén y las funciones y responsabilidades que ejecutan.
- Diferenciación de las distintas zonas de recepción, expedición, "picking" y movimiento entre otras, a partir de un plano o "lay-out" de un almacén-tipo:

- Señalización del circuito que siguen las mercancías/productos en el almacén desde su entrada hasta su expedición.

### **Interpretación de la información y la documentación mas habituales, de un almacén.**

- Diferenciación de las operaciones y actividades a las que hacen referencia, a partir de distintos tipos de documentación propia del almacén -albaranes, ordenes de trabajo, notas de entrega y los acuses de recibo de las mercancías expedidas entre otros-
- Interpretación de los datos contenidos en albaranes, ordenes de trabajo, packing list, notas de entrega y los acuses de recibo, diferenciando el tipo, características de las mercancías, origen y destino de las operaciones, a partir de documentación básica de almacén y órdenes de trabajo
- Cumplimentación de los elementos para completar la operación con eficacia.
- Argumentación de la utilidad de las etiquetas y codificación de mercancías en la organización.
- Interpretación de la información: código EAN (European Article Number), lote, punto de origen, punto de destino, fecha de rotación y caducidad entre otros.
- Identificación del lugar y situación de la mercancía a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta.
- Determinación del lugar de ubicación y destino de la mercancía a partir de la información contenida en la etiqueta en el embalaje de los bultos/cargas.
- Determinación de las condiciones de conservación, manipulación y movimiento de la mercancía a partir de las etiquetas y símbolos de manipulación y transporte que contiene.
- Interpretación correcta de las ordenes diferenciando lugar y punto de recepción, medio de llegada, hora prevista y características de las mercancías y destino de la misma en tránsito o almacenaje.
- Diferenciación del equipo de manipulación necesario para la recepción de las mercancías.
- Simulación de la realización de la operación, con efectividad y utilizando el equipo adecuado.

### **Integración y cooperación profesional.**

- Descripción de las relaciones funcionales y jerárquicas fundamentales que caracterizan un equipo de trabajo habitual en un almacén-tipo.
- Explicación del concepto de cliente interno y externo al servicio de almacén de una empresa de cara a la prestación de un servicio de calidad.
- Justificación de la importancia de la integración y participación activa en un equipo de trabajo.
- Especificación del objetivo fundamental de la operación de almacén.
- Identificación de las actividades a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Identificación de las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas asignadas.
- Precisión del grado de autonomía para su realización.
- Precisión de los resultados que se han de obtener.
- Interpretación de quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
- Especificación de las actividades el trabajo a realizar que requieren de la colaboración de otros o con otros y qué procedimientos hay que seguir para ello.
- Especificación de los criterios de calidad del trabajo a realizar.
- Descripción de qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse como un miembro más, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- Realización de peticiones o solicitud de aclaraciones, o información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y o instrucciones al responsable directo.
- Expresión y recepción de críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo, mostrando signos de comportamiento positivo..
- Simulación de la aplicación de pautas adecuadas de comportamiento ante conflictos: identificando el momento adecuado para intervenir, -cuando la tensión se ha rebajado-, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
- Presentación clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, nuestro punto de vista, siendo objetivos y separando en todo momento la persona del problema.
- Indagación a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.

### **Identificación de las medidas de prevención de riesgos habituales en la manipulación de cargas.**

- Explicación de los riesgos y accidentes más frecuentes de las operaciones de almacenaje: lumbalgias, hernias, pinzamientos, caída de altura de personas u objetos, vuelco o contacto eléctrico.
- Descripción de los efectos y accidentes más habituales en la colocación y estiba de las mercancías sobre la estabilidad y seguridad en una estantería, unidad de carga, contenedor o vehículo de transporte y relacionarlos con los medios o sistemas de sujeción habituales.

- Exposición de las ventajas de la utilización del equipo de protección individual y los equipos de manipulación manual de cargas y mercancías: carretillas de mano, transpales u otros.
- Diferenciación de los riesgos derivados del tipo de mercancía almacenada: hundimiento de niveles de carga, golpes y atropellos por carretillas o equipos de manutención, incendios entre otros.
- Diferenciación de los riesgos derivados de los sistemas fijos de almacenaje: choques o golpes contra la estructura, accidentes de circulación, montaje y desmontaje de estanterías, entre otros.
- Enumeración de los riesgos de manipulación y el uso de equipos de protección individual y adopción de normas de seguridad e higiene postural diferenciando las mercancías especiales: peligrosas, pesadas y voluminosas entre otras.
- Identificación de los riesgos derivados del apilado/desapilado de la carga.
- Identificación del equipo de protección individual adecuado a la operación y características de las mercancías.
- Adopción de las medidas preventivas y utilización del equipo de protección individual.
- Explicación de las medidas que deben tomarse en caso de incendio en un almacén interpretando adecuadamente la señalización básica y las consecuencias derivadas de su no cumplimiento.
- Simulación de las medidas a tomar, interpretando correctamente las instrucciones en caso de accidente y el uso de extintores manuales, en caso de incendio.

#### **Manejo de equipos básicos de etiquetado, localización y recuento.**

- Diferenciación de las características y funcionalidad del equipamiento y sistemas de movimientos y colocación habituales en distintos tipos de almacén.
- Señalización de las ventajas y necesidades de minimizar los movimientos y tiempos de recorrido en las operaciones y movimientos básicos de mercancías.
- Diferenciación de las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización.
- Descripción de las ventajas y función de la implantación de sistemas de radiofrecuencia y etiquetas inteligentes en el almacén.
- Reconocimiento de los riesgos derivados del manejo y apilado/desapilado de la carga y necesidad de respetar las normas de seguridad y salud .
- Identificación de los pasos para realizar las operaciones de colocación/estiba, enganche y sujeción de cargas.
- Identificación de los dispositivos y elementos de seguridad: cables, cadenas, eslingas y ganchos de sujeción.
- Simulación de la realización de la orden de trabajo utilizando el equipo necesario y dispositivos de seguridad.
- Simulación del recuento, etiquetado y verificación del estado de las mercancías e identificación de huecos o desabastecimientos, utilizando el equipo de identificación y comprobación-pistola láser, etiquetadora y PDAs entre otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

#### **Mantenimiento del orden y limpieza en el almacén.**

- Explicación de las ventajas de la adopción de medidas de orden, limpieza y mantenimiento en la realización del trabajo individual y en la manipulación de mercancías.
- Descripción de las operaciones de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones.
- Asociación de, los diferentes tipos de residuos y elementos desechables, susceptibles de reciclaje, generados en un almacén con el contenedor adecuado.
- Argumentación de la importancia de mantener el entorno de trabajo limpio y ordenado, y las consecuencias que tiene en un comportamiento profesional.
- Descripción de las medidas de orden y mantenimiento necesarias para la realización del trabajo.
- Realización de la limpieza con productos, equipos y herramientas adecuados.
- Realización de la desinfección, desinsectización y desratización con los productos, equipos y herramientas adecuados.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación con otros.
- Limpieza, desinfección y organización, de los equipos y herramientas utilizadas.
- Realización de la recogida y limpieza de diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un almacén, separándolos para su reciclaje.
- Manipulación manual de mercancías tomando las medidas de necesarias de seguridad y salud.

#### **Operativa de las actividades auxiliares de almacenaje.**

- Principios básicos de organización del almacén: concepto y funciones. Tipología del almacén según tipo de empresa, tamaño, tipos de mercancías o funciones. Actividades del almacén: recepción,



colocación, cross docking, expedición, aprovisionamiento de líneas de producción u otras. Lay-out del almacén: Disposición de áreas, zonas de trabajo y flujos de mercancías.

- Documentación básica del almacén: órdenes de trabajo, albaranes, hoja de pedido, packing-list, y hoja de transporte entre otros.
- Normativa y recomendaciones en las operaciones auxiliares de almacenaje. Riesgos y Accidentes habituales en el almacén. Adopción de medidas preventivas. Normas básicas de actuación en caso de emergencias e incendios.

#### **Técnicas, instalaciones y equipos en las operaciones auxiliares del almacén.**

- Instalaciones y equipos del almacén. Equipos de manutención: almacenamiento, carretillas, estanterías, tarimas, rolls entre otros. Unidades de manipulación, almacenaje y transporte de mercancías. Tipología y normalización.
- Sistemas de identificación, localización y seguimiento en las operaciones de almacén: Terminales de radiofrecuencia, codificación, lectores de barras entre otros. Terminales portátiles y sistemas de reconocimiento de voz.
- Procedimientos de utilización de instalaciones y equipos en el almacén. Mantenimiento de primer nivel de las instalaciones y equipos del almacén. Orden y limpieza en el almacén. Hábitos y actividades fundamentales.

#### **Trabajo en equipo en las operaciones auxiliares de almacenaje.**

- Equipo de trabajo del almacén: responsabilidad e interacción del operario del almacén con sus superiores y otras operaciones. Hábitos de interdependencia en las relaciones profesionales en el almacén y operaciones logísticas. Aplicación del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia.
- Seguridad y cooperación en la utilización del equipo y realización de actividades. Identificación de parámetros para una actuación profesional integrada: indicadores de calidad del servicio de almacén e integración de hábitos profesionales.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **1. Espacios e instalaciones**

Zona de prácticas de estacionamiento de medios móviles para carga de 600 m<sup>2</sup>  
Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno.

#### **2. Equipamientos**

Equipos y terminales portátiles de sistemas de localización y organización de mercancías del almacén. PDAs. Lectores ópticos de códigos de barras. Aplicaciones y equipos de etiquetado y marcaje del almacén (RFID u otros). Equipos de protección individual. Equipos de mantenimiento y limpieza del almacén.

#### **3. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **6. Módulo formativo: MANIPULACIÓN DE CARGAS CON CARRETILLAS ELEVADORAS**

Asociado a la unidad de competencia: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

### **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

### **Identificación de las condiciones básicas de manipulación de materiales y productos.**

- Identificación de la documentación o instrucciones que deben acompañar las mercancías objeto de carga, descarga o traslado en su flujo logístico.
- Enumeración de las diferentes formas de embalaje y/o envase de protección utilizados que contienen las materias y productos, relacionándolas con su naturaleza y estado de conservación.
- Identificación de los métodos básicos de medición y cálculo de cargas.
- Enumeración de los distintos medios de transporte internos y externos, sus condiciones básicas de utilización, así como su relación con las cargas que manipulan.
- Reconocimiento e interpretación de la documentación básica presentada en diferentes soportes.
- Identificación si el tipo de embalaje o envase es el correcto, observando si la carga cumple las dimensiones y el peso previstos.
- Identificación a su nivel, de la adecuación del equipo de manipulación seleccionado, con la carga.

### **Clasificación de los distintos tipos de paletización, según de la carga a transportar.**

- Identificación de las formas básicas de constituir las unidades de carga.
- Explicación de las condiciones que deben reunir los embalajes o envases para constituir la unidad.
- Identificación y clasificación de los diferentes tipos de paletas, mas habituales explicando las aplicaciones fundamentales.
- Interpretación de la información facilitada.
- Localización de la situación física de la carga.
- Comprobación de que los embalajes, envases, así como, los materiales o productos reúnen las condiciones de seguridad.
- Comprobación de que el tipo de paleta o pequeño contenedor metálico seleccionado es el más adecuado para la manipulación y transporte de la unidad de carga.

### **Interpretación de la normativa referente a la prevención de riesgos laborales y de la salud.**

- Identificación de los riesgos básicos derivados del manejo manual de cargas: caídas de objetos, contusiones, posturas de levantamiento, sobreesfuerzos repetitivos, fracturas, lesiones músculo esqueléticas y otros.
- Identificación de los riesgos derivados del manejo de máquinas automotoras y de tracción o empuje manual, tales como: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional repetitiva, torsiones, vibraciones, ruido, gases, y otras.
- Diferenciación e identificación de los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo.
- Identificación de los riesgos derivados del manejo de la carga, de la conducción, de la estiba/desestiba, apilado/desapilado de la carga.
- Enumeración de las posibles situaciones de emergencia que se puedan presentar.

### **Interpretación de la simbología utilizada en las señalizaciones y en los medios de transporte.**

- Identificación de las señales y placas informativas obligatorias que hacen referencia a la carga, así como otros símbolos de información que debe llevar la carretilla.
- Identificación e interpretación de las señales normalizadas que deben delimitar las zonas específicas de trabajo, las reservadas a peatones y otras situadas en las vías de circulación, actuando de acuerdo con las limitaciones del almacén en caso de manipulación en interiores.
- Identificación de las señales luminosas y acústicas mas habituales, que deben llevar las carretillas, relacionándolas con su tipología y localización normalizada.

### **Identificación de los elementos de las máquinas y las operaciones de mantenimiento de primer nivel.**

- Interpretación sobre carretillas (o maquetas) de los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de combustible, nivel de carga de batería, incluidos en el tablero de control.
- Interpretación en las instrucciones básicas del manual de mantenimiento y las operaciones que corresponden a un nivel primario del mismo.
- Identificación y detección de aquellas anomalías que, afectando a la conducción o manipulación segura, deben ser comunicadas para su inmediata reparación a un superior.
- Identificación de las que tengan su posible origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
- Determinación de las averías, cuya reparación supera su responsabilidad y deben ser objeto de comunicación a quien corresponda.
- Realización de las operaciones mínimas de mantenimiento que corresponde a su nivel de responsabilidad.

### **Realización de las operaciones convencionales de carga, transporte y descarga.**

- Localización de la situación de los mandos de conducción y operación de las carretillas, la función que cada uno desempeña y los indicadores de control.
- Clasificación e identificación de los diferentes tipos básicos de carretillas, relacionándolos con sus aplicaciones (transporte horizontal, tractora, de empuje, elevadora de mástil vertical, inclinable, y otras) y capacidad de carga, teniendo en cuenta la altura de elevación, la distancia del centro de gravedad de la carga al talón de la horquilla o la utilización de implementos.
- Explicación, a su nivel, de las condiciones básicas de estabilidad de las cargas y posibilidades de vuelco en maniobra, relacionándolas con:
  - - Sistemas y dispositivos de sujeción y elevación de la carga,
  - - Centros de gravedad de la carretilla y de la carga manipulada,
  - - Estado del piso de trabajo.
- Conducción en vacío, realizando maniobras de frenado, aparcado, marcha atrás y descenso en pendiente, efectuando las mismas operaciones con la carga máxima admisible.
- Recogida de unidades de carga introduciendo la horquilla a fondo bajo la paleta y realizando la maniobra de elevación e inclinación del mástil hacia atrás, respetando el tamaño y la altura de la carga para facilitar la visibilidad.
- Conducción con carga, controlando la estabilidad de la misma, respetando las señales de circulación, utilizando señales acústicas o lumínicas cuando sea necesario y realizando maniobras de frenado, aparcado, marcha atrás y descenso en pendiente.
- Realización de operaciones de aproximación a la ubicación donde debe efectuar la estiba o desestiba de una unidad de carga paletizada en tercera altura, en un supuesto de manipulación de cargas, en un pasillo delimitado por estanterías, de anchura igual a la longitud de la carretilla contrapesada, incrementada en la longitud de la carga y 0,4 m de margen de seguridad.
- Realización de la maniobra de giro de 90º para la estiba y desestiba, quedando frente al alveolo destinado a la carga (o a su desestiba) en una sola maniobra, utilización, si fuera necesario, el desplazamiento lateral para la operación.

### **Enumeración de las condiciones para transportar y abastecer a las líneas de producción**

- Identificación de las formas básicas de preparación y transporte de materias primas y productos para constituir las unidades de carga.
- Enumeración de las precauciones adicionales básicas a tener en cuenta, en el supuesto de transporte y elevación de cargas peligrosas (productos químicos corrosivos o inflamables, nocivos para la salud, explosivos, contaminantes, entre otros).
- Identificación de las normas establecidas ante incendios, deflagraciones y procedimientos de evacuación.
- Exposición de los tipos de carretillas más usuales y sus características.

### **Cumplimentación de la documentación generada por el movimiento de carga.**

- Descripción de la información más usual contenida en los albaranes y formatos más comunes utilizados como soportes.
- Identificación de las principales características de los soportes o equipos que habitualmente se utilizan para recoger la información de los movimientos de carga.
- Descripción de las posibilidades de transmisión de información, por medios digitales.
- Manejo básico de un equipo portátil de transmisión de datos, transmitiendo la información de los movimientos de carga y descarga efectuados.

### **Normativa comunitaria y española**

- Aspectos básicos fundamentales sobre: normativa que desarrolla la ley de prevención de riesgos laborales, estableciendo las disposiciones mínimas de seguridad y salud. Normativa sobre los reglamentos de manipulación manual de carga, así como, las de carretillas automotoras de manutención. Normas UNE, y NTP del Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo.

### **Manutención**

- Flujo logístico de cargas y servicios
- Equipos para manutención.
- Unidad de carga.

### **Paletización de la carga**

- Sistemas de paletización.
- Tipos de paletas.
- Contenedores, bidones y otros.
- Mercancías peligrosas.

### **Estabilidad de la carga**

- Nociones de equilibrio. Tipos.
- Aplicación de la ley de la palanca.
- Centro de gravedad de la carga: concepto elemental y métodos sencillos para su determinación.
- Interacción entre el centro de gravedad de la carga y el de la carretilla.
- Triángulo de sustentación de la carretilla contrapesada convencional.
- Pérdida de estabilidad de la carretilla descargada y cargada.
- Vuelco transversal y longitudinal: como evitarlos.
- Comportamiento dinámico y estático de la carretilla cargada y descargada: exceso de velocidad, sobrecarga, carga mal colocada, aceleraciones, maniobras incorrectas.

### **Carretillas de mantenimiento automotora y manual**

- Clasificación y tipos.
- Principales elementos de las carretillas manuales.
- Principales elementos de las carretillas elevadoras de horquilla.
- Sistema de elevación.
- Tipos de mástiles, horquillas, cilindros hidráulicos, tableros portahorquillas y otros.

### **Manejo y conducción de carretillas**

- Localización de los elementos de la carretilla.
- Motor térmico.
- Motor eléctrico.
- Manejo de la máquina:
  - - Eje directriz
  - - Puesta en marcha y detención de la carretilla.
  - - Maniobras.
  - - Frenado, arranque y detención del equipo.
  - - Mantenimiento básico de primer nivel.

### **Seguridad y prevención de riesgos**

- Equipo de protección individual.
- Símbolos y señales.
- Acceso/descenso de la carretilla: utilización del sistema de retención, cabina, cinturón de seguridad.
- Circulación: velocidad de desplazamiento, trayectoria, naturaleza del piso, estado del mismo, entre otros.
- Seguridad en el manejo: transporte y elevación de la carga

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **1. Espacios e instalaciones**

Zona de prácticas de estacionamiento de medios móviles para carga de 600 m<sup>2</sup>  
Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno.

#### **2. Equipamientos**

Carretillas automotoras de mantenimiento, eléctricas o térmicas, con la capacidad nominal de carga necesaria. Carretillas manuales. Equipos portátiles de transmisión de datos. Lectores de códigos de barras y otros. Contenedores y paletas. Estanterías adecuadas a la tipología de las cargas. Mercancías de diversa procedencia y naturaleza.

#### **3. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la manipulación de cargas con carretillas elevadoras, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## 7. Módulo formativo: **OPERACIONES DE VENTA**

Asociado a la unidad de competencia: Realizar las operaciones auxiliares a la venta.

### **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

#### **Realización de operaciones de organización y apoyo al punto de venta.**

- Distinción de los diferentes tipos de existencias habituales en todo tipo de empresas.
- Explicación de los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Explicación de los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.
- Registro en fichas de almacén de las existencias iniciales y sucesivas recepciones y expediciones.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

#### **Realización de operaciones de implantación y animación del punto de venta, de acuerdo a instrucciones recibidas.**

- Descripción de diferentes comportamientos y hábitos de consumidores tipo en el punto de venta físico y en el sitio web, identificando el efecto que producen en el cliente.
- Clasificación de los productos en familias observando la normativa vigente.
- Identificación de los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles y zonas tanto en el punto de venta físico, como en el sitio web.
- Distinción de las zonas frías y calientes del punto de venta, en un caso simulado en un punto de venta físico y en otro mediante una herramienta de gestión de un sitio web.
- Proposición de un método para calentar las zonas frías, en función de su nivel de conocimiento.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Identificación, proposición y colocación de diferentes materiales, herramientas, accesorios y soportes de carteles y su ubicación en función de su objetivo.
- Elaboración de informes con los resultados del proceso utilizando, en su caso, medios informáticos, bajo instrucciones recibidas.

#### **Confección de informes de apoyo para la dirección según los requerimientos solicitados.**

- Descripción de los pasos y normas básicas, para la redacción de un informe comercial
- Identificación de información relevante recopilada durante la actividad profesional relacionada con el surtido, la demanda y el cliente, utilizando la información almacenada en los sistemas (CRM).
- Colaborar en la confección de las estadísticas más usuales, que agrupen los datos en un documento que suponga fácil interpretación y consulta, en un supuesto práctico de petición de un superior.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Participar en la confección de informes sencillos que presente de forma clara, concisa y ordenada la información obtenida, justificando el método elegido.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

#### **Realización de operaciones básicas de cobros y pagos dentro de su nivel de responsabilidad.**

- Enumeración y explicación de diferentes lenguajes de codificación comercial. De las funciones TPV.
- Enumeración de las fases a seguir para la realización del arqueo y cierre de caja.
- Enumeración de las funciones de los diferentes equipos de registro y cobro de las operaciones de venta, justificando las ventajas de usar unos u otros.
- Identificación de la validez de un cheque, pagaré, tarjeta de crédito/débito, tarjeta de empresa, efectivo o realizado a través de Internet.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Identificación de validez de vales, descuentos, bonos y tarjetas de empresa en promociones.

- Descripción de las innovaciones tecnológicas asociadas a los equipos de registro, cobro y pago que existan en la actividad comercial actual, dentro de su ámbito profesional.
- Realizar la apertura y el cierre de un TPV.
- Simulación de los distintos tipos de cobros pagos, devoluciones y abonos de mercancías que se pueden realizar utilizando correctamente un equipo de registro y cobro dado.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Simulación correcta de las operaciones auxiliares del Terminal punto de venta así como la de otros equipos de registro y cobro (anulaciones, cambios,...).
- Detección de las desviaciones e irregularidades que pudiesen surgir en el proceso, en un supuesto de arqueo, comunicándolas a sus superiores.

#### **Gestión de "stocks" e inventarios. Conocimiento Comercial de Producto /Servicio**

- Criterios de clasificación de "stocks".
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias.
- La pérdida desconocida
- Control de calidad
- Recepción y envío de la mercancía
- Herramientas informáticas para la gestión del almacén (hardware y software)

#### **Implantación y merchandising.**

- Principios del merchandising
- Conceptos básicos de la implantación de espacios comerciales:
- Color, luz, música, rentabilidad
- Criterios de implantación del producto
- Espacios: "Puntos calientes" y "Fríos" Métodos físicos y psicológicos para "calentar puntos fríos".
- Determinación del lineal mínimo

#### **Animación del punto de venta**

- Principales tipos de carteles
- Puntos calientes y puntos fríos en el establecimiento comercial
- Métodos físicos y psicológicos para calentar los puntos fríos
- Áreas de bases
- Indicadores visuales
- Productos ganchos
- La publicidad en el lugar de venta
- Carteles Displays. Letreros luminosos
- Máquinas expendedoras

#### **Tiendas virtuales Tipología de tiendas virtuales**

- Introducción a la utilización de herramientas informáticas de gestión de contenidos Usabilidad
- Seguridad y medios de pago (TPV virtual, transferencias, cobros contrareembolso...)

#### **La comunicación escrita: Elaboración de Informes. Fases y Fundamentos**

- Estructura de un informe: Composición y esquema
- Organización de contenido:
- Modelos analíticos
- Elaboración de Informes comerciales
- Surtido: Rotura, defectos, excedentes...
- Demanda: Detección de necesidades, productos..
- El cliente: Segmentos.

#### **Gestión operativa de la venta. Medios de pago (transferencias, tarjeta de crédito/debito, pago contrareembolso, pago mediante teléfonos móviles, efectivo...)**

- Codificación de la mercancía. Código EAN
- TPV: Sistemas de cobro
- Otras funciones auxiliares del TPV
- Lenguajes comerciales (E.D.I )
- Descuentos, promociones, vales.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

## Requisitos básicos del contexto formativo

### 1. Espacios e instalaciones

Aula polivalente-gestión de 2m2 mínimo por alumno  
Taller de comercio 90 m2

### 2. Equipamientos

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agendas electrónicas, televisión, terminales de punto de venta. Calculadora. Equipos de registro de cobro. Materiales para empaquetado y embalado. Muestrarios, carteles, expositores, catálogos. Programas (entornos de usuario): hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para realización de presentaciones, aplicación de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de la relación con el cliente (CRM), aplicaciones informáticas de gestión de almacén, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL), aplicaciones informáticas para el cobro: tarjetas de crédito/débito/ empresa, cobro mediante teléfonos móviles, cobro mediante correo electrónico y otros. Aparatos de etiquetado y codificado.

### 3. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la operaciones auxiliares a la venta, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior y de otras de nivel superior relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## 8. Crédito formativo: **GESTION DE UNA VENTA MEDIANTE APLICACIÓN DE TECNICAS Y/O DEMOSTRACIONES DE PRODUCTOS**

Asociado a la unidad de competencia: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

### Contenidos e indicadores de nivel de logro

#### **Aplicación de las técnicas de ventas mas habituales en función de los canales de comercialización**

- Descripción de las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales.
- Identificación de las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra.
- Descripción de la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio.
- Especificación de formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.
- Adaptación de las técnicas de venta al medio de comunicación empleado.
- Transmisión de la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.
- Identificación de la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas , y mediante la información disponible en un banco de datos en una simulación de una venta.
- Descripción con claridad las características del producto, destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente.
- Evaluación crítica de la actuación desarrollada.
- Determinación de las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación, en un caso de fidelización con un cliente.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

#### **Demostración y presentación de un producto en el punto de venta**

- Realización de la presentación del producto o servicio, destacando sus cualidades, en una simulación ante clientes.
- Utilización de técnicas de comunicación que faciliten la comprensión.
- Utilización de medios, informáticos si fuera necesario.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

### **Confección de los documentos de compra-venta**

- Identificación de la documentación anexa a las operaciones de compraventa
- Identificación e interpretar la normativa aplicable al contrato de compraventa y a la factura.
- Elaboración de la oferta que se presentará a un cliente, utilizando en su caso, la información obtenida de la aplicación de (CRM) o de herramientas de ayuda al punto de venta, en un supuesto práctico de venta de un producto, sin sobrepasar su nivel de responsabilidad.
- Cumplimentación de los documentos que intervienen en el proceso, utilizando en su caso un programa informático adecuado, en una simulación pactada de venta.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

### **Técnicas de venta**

- Entrevista de ventas.
- Fases de la venta presencial y no presencial.
- Aproximación no verbal y verbal.
- Argumentación comercial. Las objeciones.
- El precio.

### **Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar en la presentación o demostración.**

- El ciclo de vida del producto.
- Clases de productos.

### **Documentación anexa a la operación de compraventa. Los documentos de la operación de compraventa.**

- Clausulado. Normativa.
- Confección de los documentos.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **1. Equipamientos**

Equipos informáticos, terminales de punto de venta Calculadora. Equipos de registro de cobro, aplicaciones informáticas de planificación comercial, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, aplicaciones informáticas para el cobro: tarjetas de crédito/ débito, cobro mediante teléfonos móviles, cobro mediante correo electrónico y otros, mensajería instantánea, elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información.

#### **2. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización , que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Diplomado y de otras superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **9. Crédito formativo: SISTEMAS DE GESTION Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.**

Asociado a la unidad de competencia: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

### **Contenidos e indicadores de nivel de logro**

#### **Realización de funciones de seguimiento de clientes, a través de aplicaciones informáticas de bases de datos, para su fidelización.**

- Identificación y explicación de la función de una base de datos.



- Identificación de los campos que serían necesarios contemplar en una base de datos.
- Identificación de los aspectos principales en los que inciden, la legislación vigente en relación con la organización de datos de carácter personal.
- Acceso a la información almacenada a través de los procedimientos definidos.
- Realización del diseño básico de una base de datos/ formularios sencillos, dados unos parámetros .
- Realización del registro de información en la base de datos utilizando las funciones, procedimientos y herramientas que están a disposición, según instrucciones recibidas.
- Confección de un informe de obtención de información.
- Cumplimentación de formularios.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

### **Sistemas de gestión y tratamiento de la información. Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.**

- Elaboración de ficheros. Cuestionarios.
- Procedimientos transmisión de información dentro de la empresa.
- Confección y presentación de informes.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo, con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **1. Equipamientos**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas (entornos de usuario): procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes (CRM). Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Equipos de videoconferencia. Fax. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información.

#### **2. Perfil profesional del formador**

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la información y atención al cliente/consumidor/usuario en lengua propia , que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Diplomado y de otras de nivel superior relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **10. Módulo formativo: FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO**

#### **Finalidades**

1. Completar la adquisición de competencias profesionales del perfil alcanzadas en propio centro.
2. Adquirir una identidad y madurez profesional motivadoras para el aprendizaje a lo largo de la vida y para las adaptaciones a los cambios de las necesidades de cualificación.
3. Completar conocimientos relacionados con la producción, la comercialización, la gestión económica y el sistema de relaciones sociolaborales de las empresas, con el fin de facilitar su inserción laboral.
4. Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada por la alumna o el alumno en el centro educativo y acreditar los aspectos requeridos en el empleo que no pueden verificarse por exigir situaciones reales de trabajo.

#### **Actividades básicas a realizar**

- Diferenciar las secciones y el mobiliario de un establecimiento comercial
- Realizar el montaje de expositores y mobiliario comercial.

- Utilizar los de equipos de identificación de productos.
- Reponer los productos en el establecimiento.
- Interpretar etiquetas y códigos de barras de los productos.
- Realizar el empaquetado de productos.
- Realizar tareas de acondicionamiento y limpieza del mobiliario y gestionar sus residuos.
- Manipular de productos y mercancías, con o sin maquinaria.
- Manejar equipos portátiles de transmisión de datos (PDA u otros).
- Agrupar, clasificar, manipular y preparar productos de un pedido.
- Diferenciar y utilizar los equipos de trabajo móviles.
- Realizar el mantenimiento básico de los equipos móviles.
- Realizar de tareas de picking, conteo y pesaje de productos.
- Todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales en la utilización de equipos y maquinaria
- Interpretar la simbología y señales específicas de movimiento de cargas.
- Realizar el reparto de proximidad de los productos.
- Diferenciar las operaciones que se producen en un almacén.
- Interpretar órdenes de movimiento.
- Manejar equipos digitales de etiquetado, localización y recuento de mercancías.
- Identificar señales luminosas y sonoras de las carretillas elevadoras.
- Manipular, localizar y comprobar los productos de un almacén.
- Todo lo relacionado con la recogida, estabilidad y conducción de cargas con máquinas elevadoras y realizar su mantenimiento básico.
- Participar en el trato con clientes reales, solucionando conflictos y atendiendo quejas de los mismos.
- Actividades relacionadas con la prevención de riesgos y accidentes en empresas comerciales.
- Realizar todo tipo de actividades con la gestión de un almacén comercial.
- Actividades relacionadas con la organización e implantación del punto de venta físico y virtual.

## 11. Módulo formativo: **ORIENTACIÓN Y TUTORÍA**

### **Finalidades**

La alumna o el alumno como resultado de cursar y superar los contenidos y actividades de este módulo formativo actuará y se comportará:

1. Identificándose con la opción profesional derivada del perfil establecido, transformando dicha elección y decisión en vocación.
2. Mostrando interés por el progreso profesional y social, identificando oportunidades, ayudas, itinerarios y resultados de dicho progreso.
3. Identificando su potencial de capacidades, competencias y situación personal para abordar metas y proyectos, tomando decisiones y enfrentándose a la resolución de dificultades y problemas de forma coherente con los contextos sociales y profesionales.
4. Interviniendo en el mercado laboral, buscando oportunidades de inserción y decidiendo su progreso en equilibrio con sus metas socio-personales.

### **Contenidos y actividades a desarrollar**

#### **Ubicación y caracterización de la opción profesional**

- Descripción del sector relacionado con el perfil del programa
  - Identificación de actividades que en él se realizan
  - Identificación de las empresas que en él radican
  - Identificación de los diferentes tipos de clientes/usuarios
- Identificación de las profesiones y categorías profesionales mas comunes en el sector
- Descripción de las características fundamentales de la profesión u oficio relacionada con el perfil
  - Identificación de los hábitos laborales exigidos
  - Identificación de las actitudes personales y sociales necesarias.
- Descripción de los itinerarios formativos de la formación y posibilidades futuras
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional

#### **Identificación de necesidades para el progreso profesional y personal**

- Análisis del proceso de la toma de decisiones
  - Descripción de las formas de actuar en la toma de decisiones
  - Actuación con iniciativa ante la necesidad de una decisión

- Análisis de las estructuras organizativas, porqués y funciones
- Análisis de la formación de los equipos de trabajo
  - Caracterización de un equipo de trabajo
  - Valoración del trabajo en equipo
- Interpretación de significado y tipos de problemas o conflictos
  - Identificación de las diferentes conductas a emplear ante un conflicto
  - Identificación de los diferentes tipos de conflicto y conductas a emplear
  - Identificación y, en su caso, actuación ante posibles soluciones en relación con un conflicto
- Identificación de los hábitos perjudiciales para el desarrollo profesional

### **Dinámica del mercado laboral**

- Descripción de los conceptos básicos del derecho del trabajo
- Descripción de los diferentes tipos de contratos
- Identificación de causas de modificación, extinción o suspensión del contrato
- Descripción de una nómina
  - Cálculo del salario
  - Cálculo de la base de cotización
  - Cálculo de prestaciones de enfermedad/accidente
  - Cálculo del I.R.P.F
  - Cálculo de descuentos
- Reconocimiento de las diferentes prestaciones y acciones protectoras de la seguridad social, mutuas y el Servicio público estatal de empleo.
- Identificación de los aspectos clave de un convenio en relación con derechos y obligaciones del trabajador y la empresa
- Identificación de los diferentes canales para la búsqueda de empleo e intermediación
- Redacción de una carta de presentación
- Redacción de un curriculum vitae

### **Proyectos y metas profesionales y personales**

- Identificación de deseos y objetivos personales
- Análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades
- Planificación a medio/largo plazo
- Identificación de los logros obtenidos
- Análisis de la evolución del trabajo, respecto a los objetivos
- Identificación de las situaciones laborales o personales que nos alejan o acercan de los objetivos propuestos
- Reconocimiento del trabajo, como parte intrínseca del desarrollo personal
- Identificación de las necesidades de ocio y de la conciliación de la vida familiar y laboral, para el desarrollo personal y emocional.
- Reconocimiento de sus intereses y deseos en relación con su vida afectiva, familiar y aficiones

### **Conflictos**

- Definición, características y tipos
- Métodos de resolución o supresión
- La comunicación en el entorno laboral

### **Hábitos y actitudes**

- Qué son
- Como afectan al desarrollo profesional
- El valor del trabajo
- Actitud hacia el trabajo
- Hábitos y actitudes positivas, para conservar un empleo
- Conductas. Qué son y cómo trabajarlas
- La motivación en el trabajo

### **Legislación laboral elemental y contratos de trabajo**

- Tipos de relaciones laborales y contratos básicos
- Elementos esenciales que componen un contrato: jornada, horario, duración, periodo de prueba retribución y vacaciones
- Derechos y deberes de los trabajadores y empresarios
- Convenios colectivos: Objetivos y funciones

### **Nómina y seguridad social**

- Definición y apartados
- Devengos, deducciones y bases de cotización
- Obligaciones de las empresas y trabajadores
- Prestaciones que contempla

### **Participación de los trabajadores en la empresa**

- Agentes Sindicales
- La negociación colectiva
- Asociaciones empresariales

### **Búsqueda de empleo**

- El mercado laboral
- Autoorientación
- Métodos de búsqueda activa de empleo.
- Curriculum: tipos
- Ofertas públicas de empleo

### **Proyectos y metas personales**

- Qué son y como trabajarlos
- Psicología básica
- El proyecto personal de vida
- Ocio y tiempo libre
- Estilos de vida y relaciones sociales
- Técnicas de Autoevaluación personal

### **Seguridad y salud en el trabajo: conceptos básicos**

- El trabajo y la salud: Los riesgos profesionales. Factores de riesgo
- Daños derivados del trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia

### **Riesgos generales y su prevención**

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Riesgos ligados al medio-ambiente del trabajo.
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
- Planes de emergencia y evacuación.
- El control de la salud de los trabajadores.
- Primeros auxilios.

### **Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos**

- Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Organización del trabajo preventivo: "rutinas básicas". Documentación: recogida, elaboración y archivo.

### **Requisitos básicos del contexto formativo**

#### **1. Espacios e instalaciones:**

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna

#### **2. Perfil profesional del formador:**

- a) Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la orientación y tutorización, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica mínima de Diplomado u otra de nivel superior relacionada con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.  
Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que se establezca.

## ANEXO II

1. Los horarios de los módulos específicos para el primer curso serán:

<b>Módulo formativo específico</b>	<b>Horas/semana mínimo</b>	<b>Horas/semana de referencia</b>
Operaciones auxiliares en el punto de venta	<b>3</b>	<b>4</b>
Preparación de pedidos	<b>2</b>	<b>2</b>
Manipulación y movimiento con traspales y carretillas de mano	<b>2</b>	<b>2</b>
Atención básica al cliente	<b>3</b>	<b>3</b>
Operaciones auxiliares de almacenaje	<b>3</b>	<b>4</b>
Manipulación de cargas con carretillas elevadoras	<b>2</b>	<b>2</b>
Operaciones de venta	<b>1</b>	<b>1</b>
Libre designación del centro	<b>2</b>	

- Obligatoriamente en el primer curso de han de impartir completos los módulos formativos específicos:
  - Operaciones auxiliares en el punto de venta
  - Preparación de pedidos
  - Manipulación y movimiento con traspales y carretillas de mano
  - Atención básica al cliente
- En ningún caso los horarios de los módulos formativos específicos, en este primer curso, pueden superar las 18 horas por semana.

2. Los horarios de los módulos específicos para el segundo curso serán:

<b>Módulo formativo específico</b>	<b>Horas/semana mínimo</b>	<b>Horas/semana de referencia</b>
Operaciones de venta	<b>6</b>	<b>7</b>
Gestión de una venta mediante la aplicación de técnicas y/o demostraciones de productos	<b>4</b>	<b>5</b>
Sistemas de gestión y tratamiento de la información	<b>2</b>	<b>3</b>
Libre designación del centro	<b>3</b>	

- Este segundo curso tiene una duración en centro educativo de 24 semanas. El resto de semanas se dedicará a la FCT con una duración total y obligatoria de 330 horas.
  - En ningún caso los horarios de los módulos formativos específicos, en este segundo curso, pueden superar las 15 horas por semana.
3. El módulo de Orientación y Tutoría tendrá una duración obligatoria en cada curso de dos horas semanales