

PROGRAMES DE FORMACIÓ I INSERCIÓ:

1. Identificació del perfil professional

Perfil professional: Auxiliar de comerç i atenció al públic
Codi: PFI CM02
Família professional: Comerç i màrqueting
Títol de referència: Professional bàsic en serveis comercials
Durada total: 1000 hores

2. Perfil professional

2.1. Competència general del perfil

La competència general del perfil professional consisteix a realitzar operacions auxiliars de comercialització, marxandatge i emmagatzematge de productes i mercaderies, així com les operacions de tractament de dades relacionats amb aquesta activitat empresarial, tot seguint protocols establerts, criteri comercial i d'imatge i operant amb la qualitat indicada i les normes de prevenció de riscos laborals i protecció mediambiental corresponents.

2.2. Competències del perfil

Aquest perfil desenvolupa les següents competències:

- a) Col·laborar en la recepció de mercaderies al magatzem registrant les entrades segons el protocol establert.
- b) Realitzar recomptes i inventaris periòdics de mercaderies i mantenir actualitzada la informació en els punts de venda realitzant inventaris i recomptes periòdics, detectant desproveïments i incidències.
- c) Col·locar elements d'animació en punts de venda i disposar productes en els expositors i lineals, seguint instruccions, aplicant criteris comercials i respectant la imatge de l'empresa.
- d) Aplicar tècniques d'empaquetament i presentació atractiva de productes per facilitar la seva promoció en el punt de venda i transmetre la imatge de l'empresa.
- e) Seleccionar mercaderies o productes, conforme a ordres de treball i embalar i etiquetar unitats de comanda, utilitzant eines de control i pes així com mitjans d'etiquetatge i embalatge per preservar la conservació i estabilitat de la comanda fins a la seva destinació.
- f) Atendre el client, subministrant informació sobre la localització i característiques dels productes, demostrant interès i preocupació per resoldre satisfactòriament les seves necessitats i aplicant, en el seu cas, tècniques protocolitzades per a la resolució de queixes.
- g) Mantenir l'àrea de treball, el seu mobiliari, vitrines i aparadors nets i en ordre al llarg de la seva activitat.
- h) Preparar equips i aplicacions informàtiques per dur a terme l'enregistrament, tractament i impressió de dades i textos, assegurant el seu funcionament.
- i) Realitzar tasques bàsiques d'emmagatzemament i arxiu d'informació i documentació, tant en suport digital com a convencional, d'acord amb els protocols establerts.
- j) Adaptar-se a les noves situacions laborals originades per canvis tecnològics i organitzatius en la seva activitat laboral, utilitzant les ofertes formatives al seu abast i localitzant els recursos mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- k) Complir les tasques pròpies del seu nivell amb autonomia i responsabilitat, emprant criteris de qualitat i eficiència en el treball assignat i efectuant-lo de forma individual o com a membre d'un equip.
- l) Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en el seu àmbit de treball contribuint a la qualitat del treball realitzat.

- m) Assumir i complir les mesures de prevenció de riscos i seguretat laboral en la realització de les activitats laborals evitant danys personals, laborals i ambientals.
- n) Actuar amb esperit emprenedor, iniciativa personal i responsabilitat en la realització dels procediments de la seva activitat professional.

2.3. Relació de qualificacions i unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals incloses en el perfil professional

2.3.1. Qualificacions professionals completes:

Activitats auxiliars de comerç, COM412_1 (RD 1179/2008, d'11 de juliol), que comprèn les següents unitats de competència:

UC1327_1: Realitzar operacions auxiliars de reposició, disposició i condicionament de productes en el punt de venda.

UC1328_1: Manipular i traslladar productes en la superfície comercial i en el repartiment de proximitat utilitzant transpalets i carretons de mà.

UC1329_1: Proporcionar atenció i informació operativa, estructurada i protocol·litzada al client.

UC1326_1: Preparar comandes, eficaçment i eficient, seguint procediments establerts.

2.3.2 Qualificacions professionals incompletes:

Activitats auxiliars de magatzem, COM411_1 (RD 1179/2008, d'11 de juliol), que comprèn les següents unitats de competència:

UC1326_1: Preparar comandes, eficaçment i eficient, seguint procediments establerts.

2.4. Entorn professional

2.4.1. Aquest professional exerceix la seva activitat per compte aliena en empreses de distribució comercial, tant majoristes (centrals de compres, mercats centrals d'avituellaments, "cash and carry", entre d'altres), com detallistes (botigues, supermercats, hipermercats i grans superfícies comercials), en centres de distribució comercial i en departaments comercials i magatzems d'empreses d'altres sectors productius.

2.4.2. Les ocupacions i llocs de treball més rellevants són els següents:

- Auxiliar de dependent de comerç.
- Auxiliar d'animació del punt de venda.
- Auxiliar de venda.
- Auxiliar de promoció de vendes.
- Reposador
- Preparador de comandes.
- Auxiliar de recepció i expedició.
- Auxiliar d'informació en establiments comercials
- Repartidor de proximitat

3. Ensenyaments del perfil professional

3.1. Objectius generals del perfil professional

Els objectius generals d'aquest perfil professional són els següents:

- a) Reconèixer les fases del procediment de recepció i registre de mercaderia en magatzem així com els seus espais i zones, relacionant-les amb cada tipus de mercaderia per procedir a la seva recepció, transport maneig i ubicació.

- b) Identificar els processos de recompte i control en magatzem i d'informació en punts de venda, seguint instruccions i emplenant els documents necessaris per realitzar inventaris i mantenir actualitzada la informació d'abastament proveïment.
- c) Reconèixer equipaments i tècniques d'exposició de mercaderies, vinculant-los a cada tipus d'empresa per col·locar elements d'animació en punt de venda i disposar els productes.
- d) Identificar materials i tècniques d'empaquetament relacionant-los amb el tipus de producte i la imatge de l'empresa per realitzar la presentació atractiva de producte.
- e) Reconèixer i emprar les eines de control, pes i embalatge de mercaderies, relacionant-les amb les fases de preparació de comandes i les ordres de treball per seleccionar, embalar i etiquetar mercaderies.
- f) Identificar les necessitats dels clients i la informació precisa per satisfer-les aplicant tècniques i protocols de resolució d'incidències i queixes per atendre els clients.
- g) Seleccionar les tècniques i materials de neteja relacionant-los amb cada element del lloc de treball per mantenir l'àrea de treball neta i en ordre.
- h) Desenvolupar la confiança en si mateix, la participació i l'esperit crític per resoldre situacions i incidències tant de l'activitat professional com de la personal.
- i) Desenvolupar treballs en equip, assumint els seus deures, respectant els altres i cooperant amb ells, actuant amb tolerància i respecte als altres per a la realització eficaç de les tasques i com a mitjà de desenvolupament personal.
- j) Utilitzar les tecnologies de la informació i de la comunicació per informar-se, comunicar-se, aprendre i facilitar-se les tasques laborals.
- k) Relacionar els riscos laborals i ambientals amb l'activitat laboral per tal d'utilitzar les mesures preventives corresponents per a la protecció personal, evitant danys a les altres persones i en el medi ambient.
- l) Desenvolupar les tècniques de la seva activitat professional assegurant l'eficàcia i la qualitat en el seu treball.

3.2. Mòduls professionals

Els mòduls d'aquest perfil professional, són els que a continuació es relacionen:

3069. Tècniques bàsiques de marxandatge

3005. Atenció al client

3006. Preparació de comandes i venda de productes

MFPE009. Operacions auxiliars de recepció, emmagatzematge i expedició de mercaderies o productes

MFCT. Formació en centres de treball.

MPI. Projecte integrat

MPRL. Formació bàsica en prevenció de riscos laborals.

3.3 Desenvolupament dels mòduls:

Mòdul Professional: Tècniques bàsiques de comercialització

Codi: 3069

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Munta elements d'animació del punt de venda i expositors de productes descrivint els criteris comercials que és precís utilitzar.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat la ubicació física dels diferents sectors del punt de venda.
- b) S'han identificat les zones fredes i calentes del punt de venda.
- c) S'han descrit els criteris comercials de distribució dels productes i mobiliari en el punt de venda.

- d) S'han diferenciat els diferents tipus de mobiliari utilitzats en el punt de venda i els elements promocionals utilitzats habitualment.
- e) S'han descrit els passos i processos d'elaboració i muntatge.
- f) S'han muntat expositors de productes i gòndoles amb finalitats comercials.
- g) S'ha col·locat cartellera i altres elements d'animació, seguint criteris de marxandatge i d'imatge.
- h) S'han seguit les instruccions de muntatge i ús del fabricant i les normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

2. Disposa productes en lineals i expositors seleccionant la tècnica bàsica de "marxandatge" apropiada per a les característiques del producte.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els paràmetres físics i comercials que determinen la col·locació de productes en els diferents nivells, zones del lineal i posició.
- b) S'ha descrit el procés de trasllat dels productes conduint transpalets o carretons de mà, seguint les normes de seguretat.
- c) S'ha descrit la classificació de l'assortiment per grups, seccions, categories, famílies i referències.
- d) S'han descrit els efectes que produeixen en el consumidor les diferents maneres d'ubicació dels productes en el lineal.
- e) S'ha identificat el lloc i disposició dels productes a partir d'un planograma, foto o gràfic del lineal i l'etiqueta del producte.
- f) S'ha realitzat inventari de les unitats del punt de venda, detectant buits o ruptures d'"estocs".
- g) S'han utilitzat equips de lectura de codis de barres (lectors òptics) per a la identificació i control dels productes.
- h) S'ha elaborat la informació relativa al punt de venda utilitzant aplicacions informàtiques a nivell usuari, processador de text i full de càlcul.
- i) S'han col·locat productes en diferents tipus de lineals i expositors seguint criteris de marxandatge.
- j) S'han netejat i condicionat lineals i prestatgeries per a la correcta col·locació dels productes.
- k) S'han aplicat les mesures específiques de manipulació i higiene dels diferents productes.

3. Col·loca etiquetes i dispositius de seguretat valorant la rellevància del sistema de codificació "European Article Numbering Association" (EAN) en el control del punt de venda.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat diferents tipus de dispositius de seguretat que s'utilitzen en el punt de venda.
- b) S'ha descrit el funcionament de dispositius de seguretat en el punt de venda.
- c) S'han descrit els processos d'assignació de codis als diferents productes.
- d) S'han interpretat etiquetes normalitzades i codis EAN 13.
- e) S'ha verificat la codificació de productes, identificant les seves característiques, propietats i localització.
- f) S'han utilitzat aplicacions informàtiques (processador de textos i full de càlcul) en l'elaboració de documentació per transmetre els errors de correspondència detectats entre la informació de l'etiqueta i el producte.
- g) S'han etiquetat productes manualment i utilitzant eines específiques d'etiquetatge i seguint criteris de "marxandatge".
- h) S'han col·locat dispositius de seguretat utilitzant els sistemes de protecció pertinents.
- i) S'ha valorat la rellevància de la codificació dels productes en el control del punt de venda.

4. Empaqueta productes relacionant la tècnica seleccionada amb els criteris comercials i d'imatge perseguits.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat diferents tècniques d'empaquetament de productes.
- b) S'ha analitzat la simbologia de formes, colors i textures en la transmissió de la imatge de l'empresa.
- c) S'han identificat elements i materials que s'utilitzen en l'empaquetament i presentació comercial de productes.
- d) S'han seleccionat els materials necessaris per a l'empaquetament en funció de la tècnica establerta i de la imatge de l'empresa.
- e) S'ha condicionat el producte per al seu empaquetament, col·locant elements protectors i retirant el preu i els dispositius de seguretat.
- f) S'han empaquetat productes assegurant la seva consistència i la seva presentació conforme a criteris comercials.
- g) S'han aplicat les mesures de prevenció de riscos laborals relacionades.
- h) S'han col·locat motius ornamentals de forma atractiva.
- i) S'han retirat les restes del material utilitzat per assegurar l'ordre i neteja del lloc de treball.

Durada: 150 hores.

Continguts bàsics

Muntatge d'elements d'animació del punt de venda i expositors:

- Concepte de "marxandatge".
- Criteris de distribució de la superfície de vendes
- Flux de circulació dels clients: la zona freda i la zona calenta.
- Ubicació dels sectors més importants.
- Tipus de mobiliari en el punt de venda.
- L'aparador: funcions i muntatge.
- Els cartells: funcions i procediments d'elaboració.
- Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

Disposició de productes en lineals:

- Concepte de lineal.
- Funció del lineal.
- Nivells i zones del lineal.
- Les famílies de productes.
- Regles d'implantació dels productes.
- Implantació horitzontal, vertical, croada, malla, entre d'altres.
- Normes per a la correcta implantació.

Col·locació d'etiquetes i dispositius de seguretat:

- Tecnologia al servei del "marxandatge".
- Instruments per a la protecció contra el furt.
- L'escàner.
- La codificació de l'assortiment.
- Origen de la codificació comercial.
- El codi de barres.
- L'etiqueta: definició i funcions.
- Requisits informatius que ha de complir.

Empaquetament i presentació comercial:

- Embolcall i paqueteria.
- Empaquetament: valor afegit al producte.

- Estils i modalitats.
- Materials utilitzats.
- Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

Orientacions pedagògiques

Aquest mòdul professional conté la formació necessària per realitzar activitats bàsiques de "marxandatge" en punts de venda.

La definició d'aquesta funció inclou aspectes com a:

- Realització de muntatges d'elements d'animació del punt de venda, expositors, cartells i aparadors.
- Disposició de productes en lineals aplicant tècniques bàsiques de marxandatge i interpretant planogrames, gràfics i instruccions comercials.
- Etiquetatge de productes, interpretant la codificació i comprovant l'exactitud de la informació i col·locació de dispositius de seguretat.
- Empaquetament de productes seguint criteris comercials i d'imatge de l'empresa.

Mòdul Professional: Atenció al client

Codi: 3005

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Atén possibles clients, reconeixent les diferents tècniques de comunicació.

Criteris d'avaluació:

- S'ha analitzat el comportament del possible client.
- S'han adaptat adequadament l'actitud i discurs a la situació de la que es parteix.
- S'ha obtingut la informació necessària del possible client.
- S'ha afavorit la comunicació amb l'ús de les tècniques i actituds apropiades per al desenvolupament de la mateixa.
- S'ha mantingut una conversa, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació (demanar aclariments, sol·licitar informació, demanar a algú que repeteixi i a d'altres).
- S'ha donat resposta a una pregunta de fàcil solució, utilitzant el lèxic comercial adequat.
- S'ha expressat un tema prefixat de forma oral davant d'un grup o en una relació de comunicació en què intervenen dos interlocutors.
- S'ha mantingut una actitud conciliadora i sensible als altres, demostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.
- S'ha transmès informació amb claredat, de manera ordenada, estructura clara i precisa.

2. Comunica al possible client les diferents possibilitats del servei, justificant-les des del punt de vista tècnic.

Criteris d'avaluació:

- S'han analitzat les diferents tipologies de públic.
- S'han diferenciat clients de proveïdors, i aquests del públic en general.
- S'ha reconegut la terminologia bàsica de comunicació comercial.
- S'ha diferenciat entre informació i publicitat.
- S'han adequat les respostes en funció de les preguntes del públic.
- S'ha informat el client de les característiques del servei, especialment de les qualitats esperables.
- S'ha assessorat el client sobre l'opció més recomanable, quan existeixen diverses

- possibilitats, informant-lo de les característiques i acabats previsibles de cada una d'elles.
- h) S'ha sol·licitat al client que comuniqui l'elecció de l'opció triada.

3. Informa el probable client del servei realitzat, justificant les operacions executades.

criteris d'avaluació:

- a) S'ha fet lliurament al client dels articles processats, informant dels serveis realitzats als articles.
- b) S'han transmès al client, de manera oportuna, a les operacions a dur a terme als articles lliurats i als temps previstos per a això.
- c) S'han identificat els documents de lliurament associats al servei o producte.
- d) S'ha recollit la conformitat del client amb l'acabat obtingut, prenent nota, en cas contrari, de les seves objeccions, de manera adequada.
- e) S'ha valorat la pulcritud i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.
- f) S'ha mantingut a tota hora el respecte envers el client
- g) S'ha intentat la fidelització del client amb el bon resultat del treball.
- h) S'ha definit període de garantia i les obligacions legals aparellades.

4. Atén reclamacions de possibles clients, reconeixent el protocol d'actuació.

criteris d'avaluació:

- a) S'han ofert alternatives al client davant de reclamacions fàcilment esmenables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.
- b) S'han reconegut els aspectes principals en els quals incideix la legislació vigent, en relació amb les reclamacions.
- c) S'ha subministrat la informació i documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació escrita, si aquest fos el cas.
- d) S'han recollit els formularis presentats pel client per a la realització d'una reclamació.
- e) S'ha emplenat un full de reclamació
- f) S'ha compartit informació amb l'equip de treball.

Durada: 60 hores.

Continguts bàsics

Atenció al client:

- El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen.
- Barreres i dificultats comunicatives.
- Comunicació verbal: Emissió i recepció de missatges orals.
- Motivació, frustració i mecanismes de defensa.
- Comunicació no verbal.

Venda de productes i serveis:

- Actuació del venedor professional.
- Exposició de les qualitats dels productes i serveis.
- El venedor. Característiques, funcions i actituds.
- Qualitats i aptituds per a la venda i el seu desenvolupament.
- El venedor professional: model d'actuació. Relacions amb els clients.
- Tècniques de venda.

Informació al client:

- Rols, objectius i relació client-professional.
- Tipologia de clients i la seva relació amb la prestació del servei.

- Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta de servei.
- Necessitats i gustos del client, així com criteris de satisfacció dels mateixos.
- Objecions dels clients i el seu tractament.

Tractament de reclamacions:

- Tècniques utilitzades en l'actuació davant de reclamacions.
- Gestió de reclamacions. Alternatives reparadores.
- Elements formals que contextualitzen una reclamació.
- Documents necessaris o proves en una reclamació.
- Procediment de recollida de les reclamacions.

Orientacions pedagògiques:

Aquest mòdul professional conté la formació associada a la funció d'atenció i servei al client, tant en la informació prèvia com en la postvenda del producte o servei.

La definició d'aquesta funció inclou aspectes com a:

- Comunicació amb el client.
- Informació del producte com a base del servei.
- Atenció de reclamacions.

Mòdul Professional: Preparació de comandes i venda de productes

Codi: 3006

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Assessora sobre les característiques dels productes sol·licitats i seleccionant les mercaderies requerides d'acord amb les instruccions establertes.

Criteris d'avaluació:

- S'han identificat les fases del procés d'atenció a clients i preparació de comandes en comerços, grans superfícies, magatzems i empreses o departaments de logística.
- S'han aplicat tècniques de comunicació adequades al públic objectiu del punt de venda, adaptant l'actitud i discurs a la situació de la qual es parteix, obtenint la informació necessària del possible client.
- S'han donat respostes a preguntes de fàcil solució, utilitzant el lèxic comercial adequat.
- S'ha mantingut una actitud conciliadora i sensible amb els altres, demostrant cordialitat i amabilitat en el tracte, transmetent la informació amb claredat, de manera ordenada, estructurada i precisa.
- S'ha informat el possible client de les característiques dels productes, especialment de les qualitats esperables, formes d'ús i consum, argumentant sobre els seus avantatges i comunicant el període de garantia.
- S'han relacionat les operacions de cobrament i devolució amb la documentació de les possibles transaccions.

2. Conformar demanats d'acord amb els requeriments de possibles clients, aplicant tècniques de mesurament i pesada mitjançant eines manuals i terminals específics.

Criteris d'avaluació:

- S'han aplicat les recomanacions bàsiques de conservació i embalatge de comandes de mercaderies o productes interpretant la simbologia relacionada.
- S'ha interpretat la informació continguda en ordres de tipus demanat, emplenant els documents relacionats, tals com fulls de comanda, albarans, ordres de repartiment, "packing list", entre d'altres.

- c) S'han descrit els danys que poden sofrir les mercaderies/productes durant la seva manipulació per a la conformació i preparació de comandes
- d) S'han descrit les característiques d'un TPV i els procediments per a la utilització de mitjans de pagament electrònics.
- e) S'han realitzat operacions de pesat i mesurat amb els equips i eines requerits.
- f) S'han identificat els documents de lliurament associats en venda i a les devolucions, realitzant, en el seu cas, tancaments de caixa.
- g) S'han aplicat les normes bàsiques de prevenció de riscos laborals, relacionats amb la manipulació de mercaderies/productes.

3. Prepara comandes per a la seva expedició aplicant procediments manuals i automàtics d'embalatge i etiquetatge mitjançant equips específics.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han descrit els passos i procediments generals per a la preparació de comandes (selecció, agrupament, etiquetatge i presentació final).
- b) S'han identificat els principals tipus d'envasos i embalatges, relacionant-los amb les característiques físiques i tècniques dels productes o mercaderies que contenen.
- c) S'han utilitzat els criteris d'etiquetatge establerts, consignant, en el seu cas, el nombre d'unitats, mesura i/o pes dels productes o mercaderies embalades.
- d) S'han pres les mesures oportunes per minimitzar i reduir els residus generats pels processos d'embalatge.
- e) S'ha manejat amb la precisió requerida els equips de pesada i/o recompte manual i/o mecànic, utilitzant les unitats de mesura i pes especificades en les ordres de comanda.
- f) S'han aplicat les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes, retirant els residus generats en la preparació i embalatge.

4. Realitza el seguiment del servei postvenda identificant les situacions possibles i aplicant els protocols corresponents.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han descrit les funcions del servei d'atenció al client.
- b) S'han identificat els procediments per tractar les reclamacions i els documents associats (formularis de reclamacions, fulls de reclamacions, cartes, entre d'altres).
- c) S'han reconegut els aspectes principals en els quals incideix la legislació vigent, en relació amb les reclamacions.
- d) S'han ofert alternatives al client davant de reclamacions fàcilment esmenables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.
- e) S'ha subministrat la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació escrita, si aquest fos el cas.
- f) S'han recollit els formularis presentats pel client per a la realització d'una reclamació, classificant-los i transmetent la seva informació al responsable del seu tractament.

Durada: 60 hores.

Continguts bàsics

Assessorament en el punt de venda:

- Fases del procés d'atenció al client i de preparació de comandes.
- Períodes de garantia.
- Documentació relacionada amb les operacions de cobrament i devolució.
- Tècniques bàsiques de venda.
- L'atenció del client.

Conformació de comandes de mercaderies i productes:

- Tipus de mercaderies/productes. Característiques.
- Mètodes de preparació de comandes: manuals, semiautomàtics i automàtics.
- Manipulació i conservació de productes. Recomanacions de seguretat, higiene i salut.
- Pesada, col·locació i visibilitat. Equips de pesada.

Preparació de comandes per a l'expedició:

- Operativa bàsica en la preparació de comandes. Passos i característiques.
- Documentació per a la preparació de comandes.

Control del procés: Traçabilitat.

- Acabament de comandes.
- Normes de prevenció de riscos laborals d'aplicació a la preparació de comandes.
- Accidents i riscos habituals.
- Higiene postural.
- Recomanacions en la manipulació manual de càrregues.

Seguiment del servei postvenda:

- El servei postvenda.
- Lliurament de comandes.
- Les reclamacions
- Documents necessaris per a la gestió de reclamacions.
- Aspectes bàsics de la Llei d'Ordenació del Comerç Minorista.

Orientacions pedagògiques

Aquest mòdul professional conté la formació associada a la funció de realització d'operacions de venda de productes i tractament de reclamacions.

La definició d'aquesta funció inclou aspectes com a:

- Informació, assessorament i atenció al client aplicant les tècniques de comunicació adequades a la situació i mostrant una actitud de respecte i amabilitat en el tracte al client.
- Venda de productes i realització de les operacions de preparació de comandes, de cobrament i de les devolucions de productes, manejant TPVs o caixes enregistradores.
- Atenció de reclamacions de clients, utilitzant protocols d'actuació definits per a cada situació.
- Realització de cobraments amb TPV i devolucions de productes i maneig de la documentació associada a aquestes operacions.
- Exposicions oral i simulació de converses telefòniques relacionades amb situacions de venda o atenció al client.

Mòdul de formació professional específica del perfil professional del programa de formació i inserció (PFI):

Operacions auxiliars de recepció, emmagatzematge i expedició de mercaderies o productes Codi: MFPE009

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Recepciona mercaderies relacionant les seves característiques amb les condicions d'emmagatzematge previstes.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han relacionat etiquetes, embalatges i mitjans de transport amb la tipologia de productes i destinacions, per a la correcta manipulació.

- b) S'han identificat diferents tipus de càrregues i mercaderies en funció de seves característiques específiques de manipulació.
- c) S'ha verificat la correspondència entre les mercaderies rebudes i les seves etiquetes i / o el contingut de l'albarà.
- d) S'han identificat els diferents tipus de documents relacionats amb la recepció: comanda, albarà, etiquetes, cartes de port, acta i informe de recepció.
- e) S'han reconegut les discrepàncies i anomalies més freqüents de les càrregues.
- f) S'ha extret una mostra d'una càrrega per a la seva inspecció.
- g) S'han classificat mercaderies conforme a les seves característiques i condicions de conservació.
- h) S'han descrit els processos de desconsolidació i desembalatge de càrregues manualment o utilitzant les eines adequades.
- i) S'han utilitzat fulls de càlcul per a omplir fitxes de magatzem.
- j) S'ha elaborat un informe amb el resultat de la recepció, utilitzant aplicacions informàtiques.
- k) S'ha emprat temps i esforç en ampliar coneixements i informació complementària.

2. Etiqueta mercaderies mitjançant aplicacions informàtiques específiques valorant el control de la traçabilitat que possibilita el seu registre i codificació.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat diferents sistemes de codificació de mercaderies.
- b) S'han descrit els continguts i significats dels codis.
- c) S'ha consultat un índex de codis en una base de dades de magatzem.
- d) S'han etiquetat mercaderies amb el codi de forma visible.
- e) S'han indicat condicions de manipulació i conservació dels productes.
- f) S'ha descrit la traçabilitat de les mercaderies a partir de l'etiqueta i documents de control.
- g) S'ha realitzat l'alta en el registre de "estocs" utilitzant aplicacions informàtiques.
- h) S'han respectat i aplicat les mesures de prevenció i seguretat riscos laborals al magatzem.

3. Col·labora en l'emmagatzemament de productes i mercaderies justificant la seva ubicació i condicions d'emmagatzematge en funció de l'espai disponible.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han classificat diferents tipus de magatzems.
- b) S'ha identificat la ubicació física de les diferents zones del magatzem.
- c) S'han descrit sistemes bàsics i regles generals d'ubicació de mercaderies al magatzem per optimitzar l'espai disponible.
- d) S'han interpretat ordres de moviment de mercaderies i productes per optimitzar l'espai d'emmagatzematge o procedir a la seva expedició o subministrament.
- f) S'han col·locat càrregues o mercaderies en el lloc indicat en l'ordre de treball, tenint en compte les característiques de les mateixes i les seves condicions de manipulació.
- g) S'han utilitzat mitjans informàtics per transmetre, amb precisió, la informació dels moviments que es realitzen de càrregues i mercaderies.
- h) S'han aplicat i respectat les mesures de seguretat i prevenció de riscos en el magatzem.
- i) S'ha mantingut el magatzem net i ordenat.

4. Col·labora en l'elaboració d'inventaris de mercaderies, realitzant operacions bàsiques de control d'existències mitjançant eines informàtiques de control de magatzems.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha descrit la documentació tècnica relacionada amb el magatzem.
- b) S'ha relacionat l'emmagatzematge mínim amb el temps d'aprovisionament de proveïdors i la demanda.
- c) S'han identificat els tipus d'emmagatzematges així com d'inventaris i les seves variables.

- d) S'ha realitzat inventari de productes existents en un magatzem, elaborant parts d'incidència si fos necessari i comunicant necessitats de reaprovisionament i trencaments de "estoc".
- e) S'han assenyalat els mecanismes que s'empren per a assegurar la renovació de emmagatzematges i el manteniment del "estoc" mínim.
- f) S'ha identificat el sistema òptim de reposició de "estocs" en funció del tipus de magatzem.
- g) S'han utilitzat aplicacions informàtiques específiques de control de magatzems.
- h) S'ha elaborat la informació associada al control del magatzem, de manera ordenada, estructurada, clara i precisa, utilitzant processadors de text i fulls de càlcul.
- i) S'ha valorat la rellevància del control de magatzem en la distribució comercial i en el procés productiu.

5. Prepara comandes per a la seva expedició relacionant les característiques, condicions de manipulació i conservació de mercaderies i productes amb ordres de treball i documents d'expedició.

Críteris d'avaluació:

- a) S'ha interpretat la normativa que regula l'embalatge i l'etiquetatge les mercaderies o productes.
- b) S'han relacionat les característiques dels diferents tipus d'embalatge amb les característiques físiques i tècniques dels productes i mercaderies, les seves condicions de manipulació i transport.
- c) S'han descrit, a partir de l'ordre de comanda, les mercaderies a expedir.
- d) S'ha verificat, a partir de les fitxes de magatzem, que existeix mercaderia suficient per cobrir la comanda.
- e) S'han descrit els moviments a realitzar en el magatzem fins a situar la mercaderia a la zona d'expedició i els equips adequats de manipulació.
- f) S'han utilitzat aplicacions informàtiques per a omplir notes de lliurament.
- g) S'han registrat sortides de mercaderies en fitxes de magatzem i documentació tècnica.
- h) S'han creat etiquetes i s'ha determinat el lloc que han d'ocupar en l'embalatge, així com els senyals de protecció de la mercaderia.
- i) S'han interpretat ordres de càrrega, identificant el lloc de col·locació de la mercaderia en el mitjà de transport en funció de les seves característiques físiques i la destinació.
- j) S'ha demostrat responsabilitat davant errors.

Durada: 130 hores.

Continguts bàsics

Recepció de mercaderies i gestió d'entrades:

- Els mitjans de transport.
- Procediments de control de descàrregues.
- Concepte i classificació de les mercaderies.
- Documents relacionats amb la recepció de mercaderies.
- Registre de mercaderies.

Etiquetatge i codificació de mercaderies:

- Sistemes de codificació
- Etiquetes: tipus i funcions.
- Eines de control de l'etiquetatge
- El retolat i els senyals en els embalatges.
- Mesures de prevenció de riscos laborals.

Emmagatzematge de productes i mercaderies:

- Tipus de magatzems.
- Zones del magatzem.
- Normes de seguretat i higiene que regulen la conservació i manteniment de mercaderies.

- Seguretat i prevenció en les operacions auxiliars d'emmagatzematge.

Operacions bàsiques de control d'existències:

- Sistemes d'emmagatzematge.
- Sistemes de reposició de les mercaderies.
- L'inventari: finalitat i tipus.
- Procés d'elaboració d'inventaris.
- Utilització d'aplicacions informàtiques en les activitats auxiliars de control d'existències.
- Normes bàsiques d'actuació en cas d'emergències.

Preparació de comandes i expedició de mercaderies:

- L'ordre de comanda.
- Recepció i tractament de comandes.
- Etiquetatge i embalatge d'expedició.

Orientacions pedagògiques

Aquest mòdul professional conté la formació necessària per realitzar activitats auxiliars d'emmagatzematge.

La definició d'aquesta funció inclou aspectes com:

- Recepció de mercaderies en magatzems, interpretant la documentació de recepció i registrant les mercaderies manualment o mitjançant aplicacions informàtiques.
- Etiquetatge de mercaderies utilitzant diferents sistemes de codificació i seva ubicació en el magatzem, en funció de les seves característiques de conservació i manipulació i de l'espai disponible.
- Realització inventaris per detectar necessitats de reaprovisionament i trencaments de "estoc".
- Preparació de comandes, seleccionant les mercaderies d'acord amb l'ordre de treball, embalant i etiquetant la unitat amb els equips i mitjans adequats a les condicions de manipulació i conservació de els productes i mercaderies.

Mòduls de formació professional comuns a tots els perfils

Mòdul: Formació en centres de treball

Codi: MFCT

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o establiment i les relaciona amb les activitats que realitza de la seva especialització.

Criteris d'avaluació:

- a) Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o establiment i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
- b) Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- c) Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- d) Identifica l'entorn de l'empresa, tipus de clients i proveïdors.
- e) Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
- f) Identifica el canals de comunicació més freqüents en l'empresa o establiment.
- g) Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa o establiment davant d'altres tipus d'organització relacionades.
- h) Identifica el conveni col·lectiu o el sistema d relacions laborals al qual s'acull l'empresa o establiment.

- i) Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa o establiment.
- j) Valora i sap treballar en equip per aconseguir amb eficàcia els objectius pactats en el pla d'activitat.

2. Desenvolupa actituds correctes i ètiques laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de pràctiques i els procediments establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació:

- a) Compleix l'horari de treball.
- b) Mostra una presentació i higiene personal correcta.
- c) Es mostra responsable en les tasques assignades.
- d) S'adapta als canvis de les tasques assignades.
- e) Valora les seves activitats professionals en el lloc de pràctiques.
- f) Manté i deixa organitzat el seu lloc de treball.
- g) Té cura dels materials, equips de treball i eines que utilitza en la seva pràctica diària.
- h) Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.
- i) Es coordina amb el personal del seu equip on fa les pràctiques.
- j) Estableix una comunicació i relació correcta amb el personal de l'empresa o establiment.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació:

- a) Realitza les tasques segons els procediments establerts.
- b) Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- c) Aplica i segueix les normes de riscos laborals en l'activitat professional.
- d) Fa ús dels equips de protecció individual segons activitat de especialitat que cursa.
- e) Entén, interpreta i expressa la informació amb la terminologia i els mitjans propis de l'activitat.

Durada: 180 hores.

Continguts bàsics

- Estructura i organigrama d'una empresa o establiment.
- Canals de comunicació i bones pràctiques laborals
- Treball en Equip.
- Autonomia en el treball.
- Capacitat en el treball.
- Compromís.
- Respecte per la diversitat d'opinions.
- Planificació.
- Normes de prevenció de riscos laborals característiques i pròpies del lloc de pràctiques.
- Normes i respecte cap al mediambient.

Mòdul: Projecte integrat

Codi: MPI

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica de manera globalitzada diverses competències desenvolupades al llarg del procés d'aprenentatge relacionades amb el perfil professional i amb l'entorn laboral corresponent.

Criteris d'avaluació:

- a) Realitza les activitats seguint pautes teòriques apreses per la posada en marxa el projecte
- b) Identificar les necessitats del projecte.
- c) Identifica les fases del projecte
- d) Amplia coneixements i fa recerca d'informació per realitzar el projecte, si s'escau.
- e) Fa ús de les TIC per fer recerca i completar les fases del projecte.

2. Desenvolupa actituds i aptituds que segueixen al model que promou al màxima la vinculació amb l'entorn productiu, el treball en contextos reals i l'exposició i difusió del treball a l'exterior.

- a) Sap escoliar i rebre instruccions en benefici del projecte i del grup de treball
- b) Sap treballar de manera autònoma quan ho requereix el projecte.
- c) Acaba les tasques encomanades de manera correcta.
- d) Sap treballa en equip i valora la feina dels altres
- e) Respecta els temps de les fases del projecte.
- f) Es mostra actiu i amb interès per acabar el Projecte amb el temps marcat.

Durada: 40 hores (transversals)

Continguts bàsics

Organització d'un projecte en un àmbit real de feina:

- Planificació de les fases del PI
- Treball en Equip.
- Autonomia en el treball.
- Capacitat en el treball.
- Compromís.
- Respecte per la diversitat d'opinions.

Mòdul: Formació bàsica en prevenció de riscos laborals

Codi: MPRL

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

Criteris d'avaluació:

- a) Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- b) Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador.
- c) Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys derivats dels mateixos.
- d) Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball derivats d'aquest perfil professional del cycle.
- e) Identifica les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del cycle.

2. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, determinant les més adequades a les tasques i funcions d'aquest perfil professional.

Criteris d'avaluació:

- a) Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar les seves conseqüències en cas que siguin inevitables.
- b) Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.

- c) Identifica els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- d) Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- e) Identifica els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

Durada: 35 hores

Continguts bàsics

Avaluació de riscos professionals

- L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.
- Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
- Efectes de les condicions de treball sobre la salut.
- Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.
- Riscos genèrics en el seu sector professional.
- Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el seu sector professional.

Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa

- Identificació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- Interpretació de la senyalització de seguretat.
- Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.