



**DEPENDIENTE DE COMERCIO, EN GENERAL
52201079**

CONTENIDOS ADAPTADOS AL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE **ACTIVIDADES DE VENTA** (COMV0108)

RD 1377/2008, de 1 de agosto

1º PERIODO FORMATIVO¹

ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA

Organización del entorno comercial
Gestión de la venta profesional
Documentación propia de la venta de productos y servicios
Cálculo y aplicaciones propias de la venta

TÉCNICAS DE VENTA

Procesos de venta
Aplicación de técnicas de venta
Seguimiento y fidelización de clientes
Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

VENTA ONLINE

Internet como canal de venta
Diseño comercial de páginas web

APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE EN LA VENTA

Gestión de stocks e inventarios
Almacenaje y distribución interna de productos

OPERACIONES DE CAJA EN LA VENTA

Caja y terminal punto de venta
Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta

¹ Cada periodo formativo tiene una duración de seis meses

2º PERIODO FORMATIVO

ANIMACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO EN EL PUNTO DE VENTA

Organización del punto de venta
Animación básica en el punto de venta
Presentación y empaquetado de productos para la venta
Elaboración de informes comerciales sobre la venta

ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Técnica de comunicación con clientes
Técnicas de atención básica a clientes
La calidad de servicio en la atención al cliente

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL

Tramitación Administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional.
Aplicación de la norma mercantil y fiscal vigente de compraventa.
Gestión de stocks e inventarios.

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.
Creación e inserción de datos en tablas.
Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.
Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.
Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.
Creación de informes o reports para la impresión de las tablas o resultados de consultas.

3er PERIODO FORMATIVO

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Procesos de atención al cliente/consumidor:
Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente
Aspectos legales en relación con la atención al cliente

SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: INTERNET/INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO

Introducción al ordenador (hardware, software).
Utilización básica de los sistemas operativos habituales.
Introducción a la búsqueda de información en Internet.
Navegación por la World Wide Web.
Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.

Transferencia de ficheros FTP.

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS

Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos. Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.

Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.

Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él.

Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.

Impresión de documentos.

Creación de sobres y etiquetas individuales. Combinación de correspondencia para envíos masivos.

Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.

Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.

Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación. Creación de plantillas propias basándose en éstas o de nueva creación.

Trabajo con documentos largos.

Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú insertar.

Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos.

Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros.

4º PERIODO FORMATIVO

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.

Desplazamiento por la hoja de cálculo. Introducción de datos en la hoja de cálculo.

Edición y modificación de la hoja de cálculo.

Almacenamiento y recuperación de un libro.

Operaciones con rangos.

Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo.

Fórmulas y funciones.

Inserción de gráficos para representar la información contenida en las hojas de cálculo.

Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo.

Impresión.

Trabajo con datos.

Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos.

Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.

Plantillas y macros.

TÉCNICA DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor
Técnicas de comunicación a clientes/consumidores

APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

Diseño, organización y archivo de las presentaciones.
Introducción y conceptos generales.
Acciones con diapositivas.
Trabajo con objetos.
Documentación de la presentación.
Diseños o estilos de presentación.
Impresión de diapositivas en diferentes soportes.
Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.

5º PERIODO FORMATIVO

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

Atención al cliente en las operaciones de compraventa.
Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.
Adaptación en la comunicación comercial al telemarketing
Tramitación en los servicios de postventa.

INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

Atención al cliente/consumidor en inglés
Aplicación de técnicas de venta en inglés
Comunicación comercial escrita en inglés

6º PERIODO FORMATIVO

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.
Riesgos generales y su prevención.
Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa.
Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos.
Primeros auxilios.

ORIENTACIÓN LABORAL Y PROMOCIÓN DE LA CALIDAD EN FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

Análisis del perfil profesional
La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo
Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente