



**VENDEDOR/A TÉCNICO/A, EN GENERAL
26401047**

CONTENIDOS ADAPTADOS AL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE **GESTIÓN
COMERCIAL DE VENTA** (COMT0411)
RD 1377/2008, de 1 de agosto

1º PERIODO FORMATIVO*

***DIRECCIÓN Y ESTRATEGIAS DE LA ACTIVIDAD E INTERMEDIACIÓN
COMERCIAL***

Marco económico del comercio y la intermediación comercial
Oportunidades y puesta en marcha de la actividad de ventas e intermediación
Marco jurídico y contratación en el comercio e intermediación comercial
Dirección comercial y logística comercial

***GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA BÁSICA DE LA ACTIVIDAD DE VENTAS E
INTERMEDIACIÓN COMERCIAL***

Presupuestos y contabilidad básica de la actividad comercial
Financiación básica y viabilidad económica de la actividad comercial
Gestión administrativa y documental de la actividad comercial
Gestión contable, fiscal y laboral básica en la actividad comercial

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

* Cada periodo formativo tiene una duración de seis meses

2º PERIODO FORMATIVO

VENTA ONLINE

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

GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS Y EQUIPOS COMERCIALES

Determinación de la fuerza de ventas
Reclutamiento y retribución de vendedores
Liderazgo del equipo de ventas
Organización y control del equipo comercial
La resolución de conflictos en el equipo comercial
Formación y habilidades del equipo de ventas

PROMOCIONES EN ESPACIOS COMERCIALES

Promoción en el punto de venta
Acciones promocionales online
Merchandising y animación del punto de venta

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

3er PERIODO FORMATIVO

APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE EN LA VENTA

Gestión de stocks e inventarios
Almacenaje y distribución interna de productos

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

OPERACIONES DE CAJA EN LA VENTA

Caja y terminal punto de venta

Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta

Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información
Transferencia de ficheros FTP

4º 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

TÉCNICA DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

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

5º PERIODO FORMATIVO

INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

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

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

6º PERIODO FORMATIVO

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

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