

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Actividades auxiliares de comercio

Familia Profesional:	Comercio y Marketing
Nivel:	1
Código:	COM412_1
Estado:	BOE
Publicación:	Orden EFP/63/2021
Referencia Normativa:	RD 1179/2008

Competencia general

Preparar pedidos, colaborando en operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de los productos en el punto de venta, manipulando y trasladando productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano, y proporcionando atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente y cumpliendo la normativa aplicable en materia de riesgos laborales (seguridad, salud laboral) y protección medioambiental.

Unidades de competencia

- UC1326_1:** PREPARAR PEDIDOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS
- UC1327_1:** Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.
- UC1328_1:** Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.
- UC1329_1:** Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en cualquier sector productivo dentro del área/departamento de comercialización de productos o servicios y atención al cliente en entidades de naturaleza privada, pública, semipública de cualquier tamaño, por cuenta propia o ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector del comercio, en los subsectores relativos de comercio al por mayor, comercio al por menor, comercio integrado, comercio asociado, comercio electrónico y agencias comerciales o en cualquier sector productivo donde se desarrolle esta actividad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.

- Mozos de almacén
- Almaceneros
- Empleados en puntos de información
- Recepcionistas, establecimientos distintos de oficinas
- Telefonistas
- Teleoperadores (Call - Center)
- Ayudantes dependientes (tiendas/almacenes)
- Reponedores
- Repartidores a domicilio, compra supermercado a pie
- Mozo de pedidos y encargos
- Embaladores-empaquetadores-etiquetadores, a mano
- Ayudantes de montaje de escaparates
- Auxiliares de logística

Formación Asociada (270 horas)

Módulos Formativos

MF1326_1: PREPARACIÓN DE PEDIDOS (60 horas)

MF1327_1: Operaciones auxiliares en el punto de venta (90 horas)

MF1328_1: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano (60 horas)

MF1329_1: Atención básica al cliente (60 horas)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1224_1	NO	UC1329_1

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1329_1	NO	UC1224_1

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

PREPARAR PEDIDOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

Nivel: 1
Código: UC1326_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar los productos en el almacén según las instrucciones recibidas de forma coordinada con el grupo de trabajo para optimizar la disposición de pedidos.

CR1.1 La documentación logística -orden de trabajo, hoja de pedido, packing list, albarán, carta de porte, entre otros- se obtiene de un soporte documental y/o a través de las aplicaciones informáticas de gestión de almacén, según procedimientos establecidos por la organización.

CR1.2 La documentación, se interpreta identificando las características propias de los productos -referencia, modelo, cantidad y peso entre otras-, así como la ubicación y las condiciones de conservación y manipulación manual de los mismos.

CR1.3 Los productos que componen el pedido se localizan en el plano de almacén o layout, por medio de las aplicaciones informáticas de gestión de almacén, por sistemas IPS -sistemas de posicionamiento de interiores- u otros medios establecidos por la organización, atendiendo al orden de colocación de los productos en los niveles de agrupación de los productos y/o materiales en función de sus características.

CR1.4 Los productos no localizados se comunican al superior jerárquico por los medios establecidos registrando la incidencia en su caso, en la aplicación informática de gestión de almacén.

CR1.5 La ruta de extracción de productos del almacén se planifica según la documentación logística recibida y las técnicas de picking establecidas por la organización -pick to box, batch picking, u otros- atendiendo a las características del producto, condiciones de conservación y manipulación, minimizando el tiempo y la distancia de recorrido, o bien siguiendo la planificación incluida en las aplicaciones de gestión de la organización.

CR1.6 Los equipos y medios de identificación de productos -escáner, lectores ópticos, etiquetas electrónicas, PDA's, voice picking, pick to light, sistemas con terminales de radiofrecuencia, sistemas con tecnología RFID u otros- así como los equipos de protección colectiva e individual se preparan siguiendo las indicaciones del superior jerárquico y las peculiaridades de manipulación de los productos.

RP2: Conformar el pedido utilizando los medios establecidos por la organización de forma coordinada con el grupo de trabajo y según la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y de conservación y manipulación de productos, para asegurar la integridad de la carga hasta el destino final.

CR2.1 La etiqueta del producto se interpreta con los medios establecidos como método de confirmación en las operaciones previas a la extracción, informando del estado del mismo, número de unidades disponibles, características del producto u otra tipología de interés para su posterior manipulación en condiciones de seguridad.

CR2.2 Los productos se extraen de los medios de almacenaje -estanterías o estructuras fijas, móviles, de manutención mecánica, compactas, dinámicas, de carrusel vertical, horizontal, miniload, u otros- manualmente y/o utilizando las unidades de manipulación establecidas para el transporte, depositándolos en cajas, gavetas, cubetas de pedido, carros, jaulas, bandejas, palés, transpaletas, carretillas de mano, cintas transportadoras, u otros.

CR2.3 Los productos visiblemente defectuosos o en mal estado se retiran si procede, depositándolos en el lugar asignado y registrando la incidencia en los medios establecidos por la organización comunicándolo al superior jerárquico.

CR2.4 Los productos se colocan en la unidad de carga optimizando el espacio disponible, asegurando la visibilidad de las referencias o etiquetas y adjuntando la documentación logística establecida por la organización.

CR2.5 La composición de la unidad de carga -número de productos, referencia de los mismos u otras características- se contrasta con la documentación logística utilizando las herramientas de control, conteo y validación específicas establecidas por la organización.

RP3: Embalar el pedido utilizando los medios establecidos por la organización, según la normativa aplicable de conservación y manipulación de productos a fin de conformarlo en la cantidad y tiempos designados consiguiendo las mejores condiciones de seguridad e integridad del producto.

CR3.1 El material de embalaje -cajas, envases, papeles, cartones, separadores, cercos, bolsas de almohadillado inflables, espumas, redes, blisters y otros elementos- se selecciona en función de las características de los productos, requisitos de manipulación y conservación, destino del pedido y medio de transporte entre otros.

CR3.2 Los productos se embalan incorporando elementos de seguridad y/o protección de las cargas en función de sus características, destino, modo de transporte u otras consideraciones, minimizando tiempos de ejecución, según las técnicas y procedimientos establecidos por la organización.

CR3.3 Los productos se embalan manualmente utilizando el equipo de protección colectiva e individual y respetando la normativa aplicable de conservación y manipulación de productos.

CR3.4 El embalaje se etiqueta con los medios establecidos por la organización comprobando visualmente la veracidad y concordancia del contenido con la documentación logística.

CR3.5 La información relativa a los productos respecto a desabastecimientos, residuos extraordinarios generados, desperfectos, roturas, averías u otras incidencias si las hubiera, se comunican al superior jerárquico según el procedimiento establecido por la organización, registrando el hecho, en su caso, en la aplicación informática correspondiente y/o documentación establecida.

CR3.6 Los residuos y elementos de desecho generados durante el proceso se retiran de las zonas de tránsito y/o pasillos depositándolos en las unidades de reciclado, contenedores o espacios destinados a tan fin de acuerdo a las normas de gestión de residuos establecidas por la organización.

Contexto profesional

Medios de producción

Documentación logística: orden de trabajo, hoja de pedido, packing list, albarán, carta de porte. Aplicaciones informáticas de gestión de almacén. Plano de Almacén. Layout. Sistemas y equipos de localización y organización de productos en el almacén: sistemas IPS -sistemas de posicionamiento de interiores-, pick to box, batch picking, escáner, lectores ópticos, etiquetas electrónicas, PDA's, voice picking, pick to light, sistemas con terminales de radiofrecuencia, sistemas con tecnología RFID u otros.

Equipos de protección colectiva e individual. Etiquetas. Medios de almacenaje: estanterías o estructuras fijas, móviles, de manutención mecánica, compactas, dinámicas, de carrusel vertical, horizontal, miniload, u otros. Unidades de manipulación de transporte: cajas, gavetas, cubetas de pedido, carros, jaulas, bandejas, palés, transpaletas, carretillas de mano, cintras transportadoras, u otros. Niveles de agrupación de los productos y/o materiales. Herramientas de control, conteo y validación. Material de embalaje: cajas, envases, papeles, cartones, separadores, cercos, bolsas de almohadillado inflables, espumas, redes, blisters u otros. Equipos embalaje. Unidades de reciclado. Contenedores.

Productos y resultados

Mercancía preparada. Grupo de trabajo coordinado. Disposición de pedidos optimizada. Pedido conformado. Los medios establecidos por la organización utilizados. Integridad de la carga hasta el destino final asegurada. Pedidos embalados. Pedido en la cantidad y tiempos designados conformado. Residuos y elementos de desecho retirados.

Información utilizada o generada

Documentación logística: orden de trabajo, hoja de pedido, packing list, albarán, carta de porte. Normativa aplicable de conservación y manipulación de productos. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Manuales de los equipos y medios de preparación de pedidos. Manuales de manipulación, envasado y embalaje de productos. Normas de gestión de residuos y reciclado de la organización.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

Nivel: 1
Código: UC1327_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Reponer productos en el punto de venta siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, conservación y manipulación de productos a fin de garantizar el abastecimiento en el tiempo y forma establecidos.

CR1.1 Las necesidades de reposición de los lineales y puntos de venta se detectan comprobando la existencia de huecos, desabastecimientos, y/o por la información recibida de los escáneres, TPV, notas de pedido y alertas de rupturas de stock de las aplicaciones informáticas de gestión de almacenes, transmitiendo los resultados al superior jerárquico.

CR1.2 Los criterios de reposición y colocación de los productos en las estanterías, lineales, góndolas, islas, expositores u otro mobiliario del punto de venta se interpretan a partir de las instrucciones orales recibidas por el superior jerárquico, por escrito o gráficas, planogramas u otros.

CR1.3 Los productos se preparan en el almacén para su reposición en el punto de venta, lineal, expositor, escaparate u otros, con procedimientos manuales, automáticos y/o mixtos -picking, pick by light, pick to voice, picking por oleadas, batch picking, pick to box u otros- de acuerdo a los medios y protocolos establecidos por la organización.

CR1.4 Los productos se reponen en el punto de venta con la periodicidad establecida, siguiendo las instrucciones y criterios prefijados, con los medios de identificación disponibles -sistemas EDI, RFID, PDA, lectores de códigos de barra, de reconocimiento de voz u otros- .

CR1.5 Los productos se colocan en las estanterías, lineales, expositores y/o mobiliario del punto de venta, a partir de la orden de trabajo recibida de forma oral o soporte documental - planograma, gráfico lineal u otros- ordenando, frenteando, optimizando el espacio disponible, respetando los estándares de calidad establecidos y con los medios de transporte adecuados al producto -transpaletas, carros, camareras u otros-.

CR1.6 Los residuos, material obsoleto u otro material desechable del punto de venta se retiran de las zonas de tránsito y/o pasillos depositándolos en las unidades de reciclado, contenedores o lugares destinados al efecto, según los procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable de gestión de residuos.

RP2: Efectuar el recuento de productos en el punto de venta utilizando los medios disponibles, según las instrucciones recibidas con el fin de detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información.

CR2.1 El recuento de productos, inventario y/o control de unidades en el punto de venta se ejecuta siguiendo las instrucciones recibidas del superior jerárquico, extrayendo la información

de los documentos comerciales -notas de pedido, albaranes u otra documentación logística- de acuerdo con los niveles de precisión y periodicidad determinada.

CR2.2 El equipo de identificación y los medios de recuento se utilizan permitiendo la recogida y registro de la información para cumplimentar el inventario, en el plazo más breve posible de tiempo.

CR2.3 Los productos se identifican en el punto de venta interpretando la información que contiene la etiqueta del producto o utilizando el equipo de identificación de productos de acuerdo a los criterios establecidos por la organización.

CR2.4 Los huecos detectados, desabastecimiento y/o roturas de stocks del lineal se transmiten al superior jerárquico, registrando la incidencia detectada, en su caso, según el procedimiento habitual de la organización.

CR2.5 La información procedente del recuento de productos se comunica al superior jerárquico según el procedimiento establecido, registrándola en su caso, en la aplicación informática correspondiente de gestión de almacenes u otros medios.

RP3: Disponer los expositores y elementos de acondicionamiento en el punto de venta siguiendo las instrucciones del superior jerárquico, atendiendo a criterios de optimización de espacios, calidad y conforme a la normativa aplicable de competencia desleal, publicidad y de seguridad y riesgos laborales, con el fin de informar al cliente y facilitar la venta respetando los estándares de excelencia e imagen de la organización.

CR3.1 El mobiliario y elementos de animación -carteles informativos y promocionales, vitrinas, expositores, precios, elementos de merchandising u otros- se colocan de acuerdo a las instrucciones, orales, escritas o gráficas establecidas, utilizando el equipo necesario para su disposición.

CR3.2 La información ubicada en el punto de venta -precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelera u otros- se mantiene actualizada en el ámbito de su responsabilidad, controlando su estado y visibilidad, contrastando el contenido de los datos y el etiquetado de los productos, siguiendo las indicaciones recibidas por el superior jerárquico.

CR3.3 Los escaparates se modifican en colaboración con el equipo de trabajo efectuando el acopio de materiales y asistiendo al responsable de la animación del punto de venta en las labores constructivas del escaparate.

CR3.4 Los escaparates, vitrinas, expositores u otros, se acondicionan previa limpieza, en su caso, teniendo en cuenta la naturaleza y características de los productos u otras especificaciones establecidas por la organización.

CR3.5 Las precauciones propias en la incorporación de elementos de animación y merchandising se toman de acuerdo a las instrucciones recibidas y según los procedimientos y protocolos establecidos por la organización.

CR3.6 Los residuos y/o material desechable del punto de venta se retiran de las zonas de tránsito y/o pasillos depositándolos en las unidades de reciclado, contenedores o lugares destinados al efecto, según los procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable de gestión de residuos.

CR3.7 Los objetos susceptibles de provocar accidentes en el punto de venta se señalizan, siguiendo las instrucciones recibidas por el superior jerárquico y el procedimiento establecido por la organización, anulando o minimizando riesgos profesionales y a terceros.

RP4: Colocar los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas en los productos utilizando los medios disponibles de etiquetado y marcaje con el fin de

garantizar la identificación, veracidad de la información, seguridad del producto e incorporar un componente de calidad en el servicio prestado, atendiendo a los requisitos legales de determinados productos.

CR4.1 Los datos de la etiqueta, los datos identificativos e información del producto en el punto de venta, se obtiene de las órdenes de trabajo recibidas del superior jerárquico de forma verbal, documental o generada por aplicaciones informáticas, comprobando la exactitud, correspondencia de la codificación y datos que contienen los códigos -de secuencia simple, código de producto EAN (European Article Number), Código Universal del Producto (UPC) u otros- con información como los códigos de lote, fechas de caducidad, códigos de barras, datos nutricionales, condiciones de uso o manejo, almacenamiento, entre otros.

CR4.2 Los posibles errores detectados de correspondencia entre los datos de la etiqueta y el producto en el punto de venta, se informan al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido, garantizando la actualización, veracidad y exactitud de la información.

CR4.3 Los medios a utilizar en la codificación se eligen entre los disponibles en función del tipo de etiquetado o marcaje -etiquetas de papel, electrónicas, autoadhesivas, no-adhesivas, etiquetado en molde, por transferencia de calor, por presión u otras-, teniendo en cuenta la naturaleza y características del producto u otras especificaciones definidas por la organización.

CR4.4 Los productos se etiquetan de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, marcaje Inkjet, u otras- siguiendo el procedimiento y las normas de calidad de la organización.

CR4.5 La etiqueta y/o marca se sitúa en lugar visible de forma que facilite la lectura del código de barras, identificación del producto y su localización, siguiendo los criterios de merchandising, imagen corporativa y respetando la normativa aplicable de publicidad y competencia desleal.

CR4.6 Los dispositivos de seguridad y antihurto -dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS (Electronic Article Surveillance), carcasas transparentes de seguridad u otros- se sitúan en los productos que lo permitan, utilizando el equipo y sistema de protección establecidos por la organización.

RP5: Empaquetar productos atendiendo a la imagen corporativa, criterios comerciales y de marketing respetando la normativa aplicable de embalaje de productos y protección del medio ambiente a fin de incorporar atributos al producto.

CR5.1 El producto se acondiciona previo al empaquetado, retirando los elementos de seguridad, sistemas antihurto, etiquetas, precios u otros, según la naturaleza del producto.

CR5.2 Los productos se empaquetan incorporando elementos y materiales protectores es su caso, en función de su naturaleza, utilizando el material, forma y técnicas según el estilo e imagen corporativa.

CR5.3 Los motivos ornamentales -lazos, envoltorios, adhesivos de felicitación, tarjetas u otros elementos- se sitúan en lugar visible, adecuando los elementos a la naturaleza del producto, posicionamiento en el mercado, técnicas de marketing e imagen corporativa.

CR5.4 El producto final se presenta asegurando su consistencia, adecuando el empaquetado a la imagen corporativa y aplicando las técnicas de marketing y comercialización de productos.

CR5.5 El producto empaquetado se entrega al cliente o servicio de reparto, adjuntando bolsas o envoltorios adicionales en su caso, junto a la documentación logística asociada, según la política comercial de la organización.

CR5.6 Los restos de materiales generados por el empaquetado se retiran del punto de venta, depositándolos en los espacios dispuestos por la organización para su reciclado y/o posterior uso.

Contexto profesional

Medios de producción

Escáner, TPV, notas de pedido y alertas de rupturas de stock de las aplicaciones informáticas de gestión de almacenes. Mobiliario del punto de venta: estanterías, lineales, góndolas, islas, expositores, escaparate entre otros. Procedimiento de preparación de productos: picking, pick by light, pick to voice, picking por oleadas, batch picking, pick to box u otros. Medios de identificación de productos: sistemas EDI, RFID, PDA, lectores de códigos de barra, de reconocimiento de voz u otros. Orden de trabajo. Planograma. Gráfico lineal. Medios de transporte: transpaletas, carros, camareras u otros. Unidades de reciclado. Contenedores. Inventario. Documentación logística: notas de pedido, albarán, factura. Mobiliario y elementos de animación: carteles informativos y promocionales, vitrinas, expositores, información, precios, elementos de merchandising u otros. Información ubicada en el punto de venta: precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros. Equipo de protección colectiva e individual. Etiqueta. Código de producto - EAN (European Article Number). Código Universal del Producto (UPC). Información de la etiqueta: códigos de lote, fechas de caducidad, códigos de barras, información nutricional, condiciones de uso o manejo, almacenamiento entre otra información. Tipos de etiquetado: etiquetas de papel, electrónicas, autoadhesivas, no-adhesivas, etiquetado en molde, por transferencia de calor, por presión u otras. Medios de etiquetado: impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, marcaje Inkjet, u otras. Dispositivos seguridad y antihurto: dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS (Electronic article surveillance), carcasas transparentes de seguridad u otros. Material protector de embalado. Motivos ornamentales: lazos, envoltorios, adhesivos de felicitación y tarjetas. Bolsas. Envoltorios adicionales.

Productos y resultados

Reposición de productos efectuada. Abastecimiento de productos en tiempo y forma garantizado. Recuento de productos en el punto de venta efectuado. Huecos y necesidades de abastecimiento detectadas. Información de punto de venta actualizada. Expositores y elementos de acondicionamiento en el punto de venta dispuestos. Criterios de optimización de espacios y calidad atendidos. Clientes informados. Ventas, estándares de calidad e imagen de las organizaciones respetadas. Elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas en los productos colocados. Medios de etiquetado y marcaje utilizados. Identificación, veracidad de la información y seguridad de los productos garantizados. Componente de calidad en el servicio que se presta incorporado. Productos empaquetados. Imagen corporativa, criterios comerciales y de marketing atendidos. Atributos al producto incorporados.

Información utilizada o generada

Procedimientos habituales e instrucciones recibidas de superiores jerárquicos. Ordenes de trabajo. Documentación logística: notas de pedido, albarán, factura. Planograma. Gráfico lineal. Información procedente del recuento de productos y reposiciones realizadas. Criterios de imagen de corporativa de la empresa. Política comercial de la organización. Normativa aplicable de gestión de residuos. Normas de seguridad en el punto de venta y almacén. Normativa de protección del medio ambiente. Normas y protocolos internos de la organización. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, conservación y manipulación de productos. Normativa aplicable de embalaje de productos y protección del medio ambiente. Información ubicada en la zona de ventas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

Nivel: 1
Código: UC1328_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Disponer los medios de manipulación y/o traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, según los criterios establecidos por la organización y la normativa aplicable de conservación y manipulación de productos, con el fin de garantizar un servicio de calidad.

CR1.1 La información relativa al origen y destino de las cargas se interpreta a partir de las órdenes verbales recibidas del superior jerárquico o documentación logística generada por aplicaciones informáticas -órdenes de trabajo, notas de pedido, albaranes, packing list u otros-.

CR1.2 Los productos se preparan para su manipulación y/o traslado utilizando los equipos de protección colectiva e individual requeridos, en función de las características y naturaleza de los mismos, agrupándolos y clasificándolos en función de su tipología -tamaño, volumen, peso, peso volumétrico u otros- y según los medios de manipulación y/o traslado -cajas, bultos, palés, plataformas, plataforma jaulas u otros-.

CR1.3 La ruta de manipulación y/o traslado de los productos se planifica en función de los puntos de origen y destino, características de los mismos, condiciones de conservación y manipulación u otros elementos logísticos, a partir del planograma de la superficie comercial, del callejero, PDA u otros medios establecidos por la organización.

CR1.4 Las posibles incidencias detectadas en los productos -desabastecimientos, residuos extraordinarios generados, desperfectos, roturas, averías u otras incidencias- se comunican al superior jerárquico y, en su caso, retirar el elemento del proceso y/o registrar la información en la aplicación de gestión de almacén correspondiente según las normas establecidas por la organización.

CR1.5 Los residuos y elementos de desecho generados durante el proceso se retiran de las zonas de tránsito y/o pasillos depositándolos en las unidades de reciclado, contenedores o espacios destinados a tal fin de acuerdo con las normas de gestión de residuos establecidas por la organización.

CR1.6 La documentación que acompaña a los productos se adjunta durante la manipulación y/o traslado de productos, comprobando visualmente la concordancia de datos.

CR1.7 Los equipos de manipulación y/o traslado, transpalé o carretilla de mano, se seleccionan en función del recorrido a realizar, características de los productos, volumen, características del empaquetado, peso u otros.

RP2: Manipular los productos en transpalés y carretillas de mano en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, según las instrucciones recibas por la organización a fin de respetar la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales relativos a la manipulación manual de productos.

CR2.1 La información de los productos se obtiene de las etiquetas o pictogramas interpretando su contenido para su manipulación y siguiendo los protocolos establecidos por la organización.

CR2.2 Los productos se manipulan adecuando la unidad de carga al producto y al equipo de manipulación y/o traslado, observando que no exceda en longitud de la horquilla del transpalé o tamaño de la carretilla de mano.

CR2.3 Las horquillas del transpalé se introducen en el palé hasta el fondo, por la parte más estrecha, asegurando que la carga quede centrada y en equilibrio.

CR2.4 Las cargas se colocan en el transpalé y/o carretilla situando el equipo frente al lugar de carga, manteniéndolo frenado, realizando las comprobaciones visuales y ajustes que se requieran.

CR2.5 Los productos se acondicionan en el equipo para su traslado, en función del centro de gravedad de la unidad de carga, considerando el límite de peso que se puede transportar y respetando las instrucciones de uso según lo establecido por la normativa aplicable al efecto.

CR2.6 Las condiciones del lugar de descarga se comprueban visualmente asegurándose que no hay nada que pueda dañar, desestabilizar u obstaculizar la carga al ser depositada.

CR2.7 Los productos se descargan en el lugar establecido, inmovilizando el equipo de manipulación y/o traslado, haciendo uso de calzos y otros elementos de seguridad según lo establecido por la normativa aplicable al efecto.

RP3: Conducir transpalés y carretillas de mano por la superficie comercial respetando la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales con el fin de facilitar la trazabilidad del proceso de manipulación y/o traslados de productos.

CR3.1 Las protecciones individuales y dispositivos de seguridad se seleccionan según las características de los productos objeto de manipulación y/o traslado -tamaño, volumen, peso, peso volumétrico u otros-.

CR3.2 El transpalé y/o carretilla de mano se desplaza por la superficie comercial de acuerdo con las instrucciones de movimiento de los mismos, sujetándolo por el lugar establecido - empuñadura, asa u otros- y adoptando las medidas de higiene postural específicas.

CR3.3 El transpalé y/o carretilla de mano se conduce mirando en la dirección del avance en los desplazamientos, manteniendo una buena visibilidad del recorrido, extremando el cuidado en los cruces y puntos con escasa visibilidad, realizando comprobaciones antes de avanzar, evitando arranques y frenazos bruscos, así como giros rápidos, entre otros movimientos.

CR3.4 El transpalé y/o carretilla de mano se coloca sobre pasarelas, ascensores, montacargas u otros, marcha atrás, comprobando que puede soportar el peso y volumen, su posicionamiento y fijación elevadora.

CR3.5 El transpalé y/o la carretilla de mano se sitúa detrás de la carga, haciéndolo circular por espacios con una ligera pendiente utilizando el freno, controlando la velocidad y dirección de la marcha durante el recorrido.

CR3.6 Las maniobras de movimiento se realizan comprobando visualmente que no existen obstáculos -muros, estanterías, personas u otros-, informando, en caso necesario, a terceros de la maniobra utilizando los dispositivos al efecto y adoptando las normas de seguridad para evitar incidencias.

CR3.7 El transpalé y/o carretilla de mano se estaciona en el lugar previsto para ello, comprobando que no entorpece el paso, utilizando los dispositivos y/o elementos de seguridad e inmovilizado.

RP4: Ejecutar las verificaciones y el mantenimiento de primer nivel de los transpalés y carretillas de mano a fin de garantizar el estado de los mismos en la manipulación y/o traslado de productos por la superficie comercial.

CR4.1 El estado general de los transpalés y/o carretillas de mano se comprueba visualmente, antes de hacer uso, verificando al menos, el funcionamiento de la elevación y descenso de la horquilla, el sistema de frenado y circuito hidráulico, el rodamiento y deslizamiento de las ruedas.

CR4.2 El mantenimiento de primer nivel de los transpalés se ejecuta revisando periódicamente la carga de batería antes del movimiento siguiendo las indicaciones del fabricante y lo establecido por la organización.

CR4.3 El funcionamiento del sistema hidráulico, barra de tracción y ruedas se revisan con especial atención siguiendo las normas indicadas por los fabricantes.

CR4.4 Las anomalías durante el manejo o visualizado del estado del transpalé y/o carretilla de mano, se afrontan estacionando el equipo en el lugar establecido, dejándolo fuera de uso, señalizándolo mediante un cartel avisador, comunicándolo al servicio de mantenimiento y/o al superior jerárquico, según establezca el protocolo de la organización.

CR4.5 El cuidado diario del transpalé y/o carretilla se efectúa de acuerdo a las indicaciones del fabricante, limpiando y eliminando basuras, residuos de ruedas y ejes u otros elementos que dificulten su posterior uso.

Contexto profesional

Medios de producción

Transpalé. Carretilla de mano. Orden de trabajo. Hoja de pedido. Albaranes. Packing list. Medios de protección colectiva e individual. Medios de planificación de rutas en el traslado: planograma, callejero, PDA. Aplicación de gestión de almacén. Unidades y contenedores de reciclado. Transpalés. Carretillas de mano. Unidades de carga: envases, embalajes, cajas, bultos, palés, plataformas, plataformas jaulas u otros elementos. Pictograma. Etiquetas. Pasarelas, ascensores, montacargas. Cartel de señalización. Calzos y otros elementos de seguridad.

Productos y resultados

Medios de manipulación y/o traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad dispuestos. Normativa de conservación y manipulación de productos aplicada. Servicio de calidad garantizado. Productos en transpalés y/o carretillas de mano manipulados. Estabilidad y equilibrio de las cargas manteniendo. Transpalés y carretillas de mano por la superficie comercial conducidos. Trazabilidad del proceso de manipulación y/o traslados de productos facilitados. Verificaciones y mantenimiento de primer nivel de los transpalés y/o carretillas de mano ejecutados. Estado de los transpalés y/o carretillas de mano en la manipulación y/o traslado por la superficie comercial garantizado.

Información utilizada o generada

Información del origen y destino de las cargas. Documentación logística: orden de trabajo, notas de pedido, albaranes, packing list u otros. Planograma de la superficie comercial. Callejeros. PDA. Normativa aplicable de conservación y manipulación de productos. Residuos y elementos de desecho reciclados. Medidas preventivas de protección colectiva e individual. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas. Manuales para el mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano. Manuales de uso de transpalés y carretillas de mano. Normas de gestión de residuos y reciclado de la organización.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Nivel: 1
Código: UC1329_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proporcionar información, orientación de productos y/o servicios a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo instrucciones recibidas en actividades promocionales y de atención a clientes, respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de atender sus demandas y cumplir sus expectativas.

CR1.1 El contacto con el cliente se efectúa a través del canal de comunicación utilizado, presencial o no presencial -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-.

CR1.2 El proceso de comunicación se adapta en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado, atendiendo al tratamiento protocolario y según establezcan las normas de la organización.

CR1.3 La información solicitada -localización, características de productos y/o servicios, promociones u otra información- se obtiene de los manuales establecidos por la organización, folletos, documentos informativos, publicidad, información digital, del superior jerárquico, u otros medios disponibles.

CR1.4 La información se suministra a través del canal de comunicación utilizado, evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente, proporcionando un trato correcto y amable, siguiendo las instrucciones recibidas por el superior jerárquico y según las normas internas establecidas en la organización.

CR1.5 La despedida del cliente se efectúa utilizando lenguaje de cortesía según el canal utilizado y los protocolos establecidos por la organización.

RP2: Proporcionar un trato protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio según establezca la norma y el procedimiento interno de la organización a fin de prestar un servicio de calidad.

CR2.1 La fecha y hora de entrega se acuerdan con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, siguiendo el protocolo establecido por la organización y respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

CR2.2 La presentación al cliente se efectúa proporcionando un trato correcto y amable, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos.

CR2.3 Los datos personales u otros necesarios de identificación, se solicitan al cliente, en su caso, de acuerdo al procedimiento y protocolo establecido por la organización.

CR2.4 La comunicación durante el servicio se efectúa aplicando técnicas que permitan un intercambio de información eficaz -asertividad, escucha activa, feedback, lenguaje positivo,

habilidades sociales, empatía u otras- y evitando barreras que obstaculicen una comunicación efectiva.

CR2.5 Las posibles incidencias derivadas del servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándolas, en su caso, en el documento correspondiente según el procedimiento establecido por la organización.

CR2.6 La despedida al cliente se efectúa utilizando el lenguaje de cortesía y según las normas establecidas por la organización.

RP3: Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, aplicando la normativa de defensa de los consumidores y usuarios con el fin de satisfacer sus intereses.

CR3.1 Las incidencias -reclamaciones, quejas, sugerencias u otras causas- se identifican realizando preguntas al cliente facilitando la tipificación del incidente y siguiendo los criterios establecidos por la organización.

CR3.2 Las incidencias se evalúan determinando si están dentro del ámbito de su responsabilidad, en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.

CR3.3 Las incidencias se atienden aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha activa, feedback, claridad, concreción u otras.

CR3.4 La documentación para formalizar la incidencia presentada por el cliente se proporciona informando de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir según el canal utilizado.

CR3.5 Las incidencias atendidas se registran cumplimentando la documentación requerida como fuente de información, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente - CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios establecidos por la organización en el ámbito de su responsabilidad -.

CR3.6 Las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad, se transmiten al superior jerárquico, de forma verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

Contexto profesional

Medios de producción

Canales de comunicación presencial y no presencial: telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Manuales de la organización, folletos, documentos informativos, publicidad u otros medios. Protocolos de atención al cliente. Documentación logística: nota de entrega, hoja de reparto, albarán, factura u otros documentos. PDA. Documentación de incidencias. Herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente: CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios.

Productos y resultados

Instrucciones en actividades promocionales y de atención a los clientes ejecutadas. Información y orientación en productos y/o servicios a través de los canales de comunicación proporcionada. Demandas y expectativas de clientes atendidas. Trato protocolarizado al cliente en el reparto de pedidos y productos a domicilio proporcionado. Servicio de calidad prestado. Incidencias presentadas a través de los canales de comunicación atendidas. Intereses satisfechos.

Información utilizada o generada

Normativa de protección de datos de carácter personal. Localización de productos. Información sobre características de productos y/o servicios. Promociones. Técnicas de atención al cliente. Técnicas de comunicación. Información facilitada por el cliente. Documentación de incidencias. Reclamaciones. Quejas. Sugerencias. Información para el cliente: folletos, documentos informativos, publicidad, u otros medios disponibles por la organización. Normas internas. Normativa de defensa de los consumidores y usuarios.

MÓDULO FORMATIVO 1

PREPARACIÓN DE PEDIDOS

Nivel:	1
Código:	MF1326_1
Asociado a la UC:	UC1326_1 - PREPARAR PEDIDOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar elementos y medios empleados en la localización e identificación de productos en superficies de almacenaje.

CE1.1 Definir el concepto de "almacén", identificando tipos y características que los diferencian.

CE1.2 Explicar el concepto de "plano de almacén o layout" identificando zonas que lo componen.

CE1.3 Explicar los criterios de clasificación y ubicación en el almacén, justificando su posicionamiento en función de las características de los productos.

CE1.4 Definir conceptos relacionados con documentación logística: "orden de trabajo", "hoja de pedido", "packing list", "albarán", "carta de porte", justificando su utilidad en el proceso de preparación de pedidos.

CE1.5 Definir conceptos relacionados con técnicas de picking: "pick to box", "batch picking" ejemplificando las peculiaridades de cada sistema.

CE1.6 Definir conceptos relacionados con equipos y medios relacionados con la preparación de pedidos: "escáner", "lectores ópticos", "etiquetas electrónicas", "PDA's", "voice picking", "pick to light", "sistemas con terminales de radiofrecuencia", "sistemas con tecnología RFID", justificando su utilidad.

CE1.7 En un supuesto práctico de preparación de medios para la identificación de productos en una superficie de almacenaje, a partir de documentación logística:

- Interpretar la información de la documentación recibida.
- Identificar los productos y sus condiciones de conservación y manipulación.
- Localizar los productos en el plano de almacén e informar de los no localizados.
- Planificar la ruta de extracción de productos.
- Preparar los equipos y medios de identificación de productos en el almacén.

C2: Aplicar técnicas de preparación de pedidos con equipos y medios en superficies de almacenaje.

CE2.1 Interpretar códigos de etiquetas, justificando su utilidad durante la conformación de pedidos.

CE2.2 Describir medios de almacenaje: "estanterías", "estructuras fijas", "móviles, de manutención mecánica", "compactas", "dinámicas", "de carrusel vertical", "de carrusel horizontal", "miniload", justificando su utilidad en función de la tipología y características de los productos.

CE2.3 Describir el concepto de "adecuación de la unidad de carga" ejemplificando el procedimiento óptimo según la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

CE2.4 Identificar normativa aplicable de conservación y manipulación de productos ejemplificando productos que por sus características sea de obligado cumplimiento.

CE2.5 Describir daños y/o desperfectos que pueden sufrir los productos en su manipulación y colocación en la unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta, ejemplificando situaciones que evidencien la mala práctica.

CE2.6 En un caso práctico de conformación de un pedido en un almacén de productos de alimentación, a partir de una orden de trabajo caracterizada por un listado de productos con características heterogéneas:

- Interpretar la información derivada de la orden de trabajo.
- Aplicar en todo el procedimiento la normativa de prevención de riesgos laborales y de conservación y manipulación de productos.
- Comprobar el etiquetado e idoneidad del producto.
- Extraer los productos de los medios de almacenaje y depositarlos en las unidades de manipulación establecidas.
- Optimizar el espacio de la unidad de carga.

C3: Aplicar técnicas de embalado e incorporación de elementos de protección de productos, manualmente o con equipos y medios establecidos.

CE3.1 Describir materiales utilizados en el proceso de embalaje de productos como: "cajas", "envases", "papeles", "cartones", "separadores", "cercos", "bolsas de almohadillado inflables", "espumas", "redes", "blisters", explicando su utilidad en el proceso.

CE3.2 Enumerar elementos protectores en el proceso de embalado, explicando su utilidad en función de las características de los productos susceptibles de ser empaquetados.

CE3.3 Argumentar la importancia de empaquetar productos, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material empleado, en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente.

CE3.4 Identificar técnicas de empaquetado de productos, describiendo pautas para determinados productos según su forma y/o volumen.

CE3.5 Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el proceso de embalaje de pedidos.

CE3.6 En un supuesto práctico de embalado de productos en un almacén distribuidor, con productos de variada tipología, características y volúmenes, a partir de una orden de trabajo dada:

- Identificar los productos susceptibles de ser embalados detectando sus peculiaridades.
- Seleccionar el material de embalado y elementos de protección adecuados a sus características.
- Efectuar el empaquetado y protección del producto.
- Retirar los residuos y material desechable, depositándolos en las unidades de reciclado establecidas.
- Aplicar en todo el proceso la normativa de conservación y manipulación de productos y medidas de protección colectiva e individual.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.6.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Contenidos

1 Organización y gestión de almacenes en relación a la preparación de pedidos

El almacén: tipos y características.

Proceso organizativo del almacén de productos.

Sistemas de almacenaje y criterios: ventajas e inconvenientes.

Almacenamiento y distribución interna de productos.

Documentación logística en la gestión de almacenes: orden de trabajo, hoja de pedido, packing list, albarán, carta de porte u otros.

Clasificación de los productos: características y tipología.

Conservación y manipulación de productos.

Aplicaciones informáticas de gestión de almacenes.

Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales en operaciones de almacenaje de productos.

Normas de gestión de residuos y reciclado.

2 Preparación de pedidos en espacios de almacenaje

La preparación de pedidos: pasos y características.

Trazabilidad y consideraciones en la preparación del pedido.

Tipos de pedido: optimización y tiempos de preparación.

Procedimiento de preparación de pedidos: picking, pick by light, pick to voice, picking por oleadas, batch picking, pick to box u otros.

Medios de identificación: RFID, PDA, lectores de códigos de barra, de reconocimiento de voz u otros. Sistema de transmisión de información y documentos (EDI).

Equipos de pesaje y preparación de pedidos.

La unidad de carga: colocación, optimización de espacios, disposición y elementos de sujeción de las cargas.

Pesaje, colocación y visibilidad.

Interpretación de las etiquetas y simbología en la presentación y manipulación de productos.

Finalización del pedido: presentación y embalado para su transporte o entrega.

Materiales de embalaje y elementos de protección de productos.

Técnicas de embalado: manual y mecánico.

Uso del escáner de control.

Normativa aplicable de conservación y manipulación de productos.

Normativa aplicable de seguridad, control y detección de mercancías peligrosas explosivos y productos químicos.

Higiene postural: recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 7 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. 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 nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Operaciones auxiliares en el punto de venta

Nivel:	1
Código:	MF1327_1
Asociado a la UC:	UC1327_1 - Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Diferenciar zonas de distribución física, criterios de organización y secciones en el punto de venta.

CE1.1 Describir conceptos utilizados en las operaciones auxiliares en el punto de venta: "estanterías", "lineales", "góndolas", "islas", "expositores", "escaparate", "planograma", "gráfico lineal", "frenteo", "desabastecimiento", "alertas de rupturas de stock".

CE1.2 Diferenciar zonas de las superficies comerciales: ventas, almacén, de recepción y descarga y otras auxiliares, identificando los procesos que se desarrollan en cada una.

CE1.3 Explicar criterios de reposición en el ámbito del acondicionamiento de productos en el punto de venta.

CE1.4 Enumerar procedimientos de traslado de productos desde el almacén al punto de venta, ejemplificando situaciones donde se evidencie la elección de uno u otro, así como su uso.

CE1.5 Describir conceptos utilizados en procedimientos de preparación de productos desde el almacén al punto de venta: "picking", "pick by light", "pick to voice", "picking por oleadas", "batch picking", "pick to box".

CE1.6 Describir el procedimiento de traslado y manipulación de productos según la normativa aplicable de protección de riesgos laborales.

CE1.7 En un supuesto práctico de reposición y disposición de productos en el punto de venta de un establecimiento comercial:

- Identificar las necesidades de reposición de los lineales en el punto de venta a partir de la información recibida por el TPV.
- Trasladar los productos desde el almacén al punto de venta.
- Colocar los productos en el mobiliario del punto de venta a partir de la orden de trabajo recibida.
- Retirar los residuos generados de las zonas de tránsito hacia las unidades de reciclado establecidas.
- Aplicar durante el proceso las medidas preventivas y de protección individual o colectiva, y normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

C2: Aplicar técnicas de recuento de productos detectando necesidades de reposición y disposición de productos en un punto de venta.

CE2.1 Describir el concepto de "inventario" y "recuento de productos" explicando el procedimiento de ejecución.

CE2.2 Justificar la necesidad de ejecutar el recuento y control de unidades en el punto de venta, explicando las ventajas del procedimiento.

CE2.3 Identificar documentos comerciales -"notas de pedido", "albarán", "documentación logística" u otros- extrayendo información que facilite el recuento de productos o inventario.

CE2.4 Justificar la importancia de la lectura y contraste de la información contenida en la etiqueta de los productos de los establecimientos comerciales donde se distribuyen y/o venden productos perecederos.

CE2.5 Manejar equipos de identificación y medios de recuento -"sistemas EDI", "RFID", "PDA", "lectores de códigos de barra", "de reconocimiento de voz" u otros- utilizados en la reposición, identificación y localización de productos justificando las ventajas de la implantación de estos medios en el punto de venta.

CE2.6 En un supuesto práctico de recuento de productos en el punto de venta de un establecimiento comercial:

- Ejecutar las instrucciones recibidas del superior jerárquico e interpretar la información derivada de la documentación comercial facilitada.
- Utilizar los medios de recuento disponibles.
- Identificar los productos a partir de la lectura de la etiqueta identificativa.
- Transmitir al superior jerárquico los huecos, desabastecimiento y/o roturas de stocks identificados.
- Registrar las operaciones en las aplicaciones de gestión.

C3: Preparar elementos y mobiliario empleados en una exposición, presentación y animación de productos en un punto de venta.

CE3.1 Describir elementos de animación, exposición y presentación de productos en el punto de venta: "carteles informativos", "carteles promocionales", "vitrinas", "expositores", "información", "precios", "elementos de merchandising", "promociones", "descuentos", "etiquetas", "cartelería", "escaparates".

CE3.2 Justificar la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios en el punto de venta, explicando el procedimiento utilizado en el ámbito de su responsabilidad.

CE3.3 Explicar las medidas a adoptar en materia de prevención de riesgos laborales con los equipos de protección colectiva e individual en el ámbito de la colocación de elementos de animación en el punto de venta y en el proceso de montaje de mobiliario en las superficies comerciales.

CE3.4 Describir procedimientos en la colaboración y asistencia al responsable de animación del punto de venta y modificación de escaparates.

CE3.5 En un supuesto práctico de colocación de estanterías, expositores y cartería en el punto de venta de un establecimiento comercial, previamente definida con una orden de trabajo:

- Identificar el espacio y/o zona de trabajo.
- Acopiarse del mobiliario y elementos de animación.
- Montar y colocar las estanterías y expositores según las instrucciones de trabajo recibidas.
- Colocar la cartelería en las zonas definidas según la orden de trabajo.
- Aplicar durante todo el proceso las medidas preventivas y de protección individual o colectiva, y normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

CE3.6 En un supuesto práctico de modificación de un escaparate de un establecimiento comercial, caracterizado por una orden de trabajo:

- Identificar y acondicionar el espacio y/o superficie en la que trabajar.

- Acopiarse de materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación según la orden de trabajo.
- Colocar los elementos de animación y merchandising de forma coordinado con el equipo de trabajo.
- Retirar los residuos y material desechable, depositándolos en las unidades de reciclado establecidas.

C4: Manejar equipos y medios de etiquetado y marcaje, sistemas de seguridad y antihurto, identificando y protegiendo los productos en el punto de venta.

CE4.1 Enumerar datos que contienen los códigos de las etiquetas, justificando su utilidad en el servicio de reposición y recuento de productos en los establecimientos comerciales.

CE4.2 Describir tipos de etiquetado y/o marcaje utilizados en la codificación según naturaleza y características del producto u otras especificaciones definidas por la organización.

CE4.3 Identificar sistemas de localización y etiquetas inteligentes -tecnología RFID- en el punto de venta, describiendo las ventajas de su implantación.

CE4.4 Explicar los criterios de colocación de etiquetas, marcajes e identificativos en los productos ejemplificando los procedimientos en productos de características heterogéneas.

CE4.5 Describir dispositivos de seguridad y antihurto explicando características que los identifican en función de los productos en los que son utilizados.

CE4.6 En un supuesto práctico de etiquetado e incorporación de sistemas de antihurto en un establecimiento comercial del sector textil, a partir de una orden de trabajo generada por aplicaciones informáticas:

- Recopilar la información derivada de la orden de trabajo.
- Acopiarse de los productos y medios de etiquetado, comprobando su estado óptimo para su uso.
- Etiquetar los productos en lugar visible según el procedimiento establecido.
- Incorporar los elementos de seguridad a los productos.
- Retirar los residuos y material desechable, depositándolos en las unidades de reciclado establecidas.

C5: Aplicar técnicas de empaquetado y elementos de protección de productos en función de su tipología e imagen corporativa de una organización.

CE5.1 Explicar la finalidad del empaquetado de productos en atención a los criterios corporativos de una organización.

CE5.2 Enumerar materiales protectores explicando su utilidad en función de las características de los productos susceptibles de ser empaquetados.

CE5.3 Argumentar la importancia de realizar el empaquetado de los productos, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente.

CE5.4 Aplicar técnicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial, describiendo pautas de empaquetado para determinados productos según su forma y/o volumen.

CE5.5 Enumerar motivos ornamentales susceptibles de ser incorporados en el empaquetado de productos justificando su utilidad en función de las técnicas de marketing utilizadas.

CE5.6 En un supuesto práctico de empaquetado de productos en el punto de venta de una superficie comercial, con productos de variada tipología, características y volúmenes, a partir de una orden de trabajo dada:

- Identificar los productos susceptibles de ser empaquetados detectando sus peculiaridades.
- Seleccionar el material de empaquetado y materiales de protección adecuados a sus características.
- Acondicionar el producto retirando los elementos de seguridad y sistemas antihurto u otros elementos.
- Efectuar el envoltorio y protección del producto.
- Retirar los residuos y material desechable, depositándolos en las unidades de reciclado establecidas.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.6.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Contenidos

1 Organización y animación del punto de venta

Estructura y tipología de los puntos de venta. Características y diferencias.

Criterios de organización del establecimiento comercial: zonas, secciones y criterios de organización.

Criterios de reposición y colocación de productos en el punto de venta.

Modalidades de preparación de productos: picking, pick by light, pick to voice, picking por oleadas, batch picking, pick to box u otros.

Medios de identificación de productos: sistemas EDI, RFID, PDA, lectores de códigos de barra, de reconocimiento de voz u otros.

Principios de ergonomía en la manipulación de productos.

La animación de punto de venta: técnicas y elementos.

El comportamiento del cliente en el punto de venta.

Mobiliario y elementos expositivos.

Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

Normativa aplicable publicidad y competencia desleal.

Normativa de gestión de residuos y protección del medio ambiente.

2 Implantación, colocación, recuento de productos y animación de espacios en el punto de venta

Mobiliario y elementos expositivos: tipología y funcionalidad.

Elección y ubicación del mobiliario. Manipulación y montaje del mobiliario y elementos expositivos básicos.

Funciones del lineal y niveles de exposición.

Colocación del producto y optimización de espacios: facing del lineal, implantación vertical y horizontal de productos.

Reposición y rotación de productos en el lineal del punto de venta.

Control de productos en el lineal: roturas de stock y desabastecimientos.

El inventario: técnicas y tipos de inventarios.

Medios de recuento de productos: sistemas EDI, RFID, PDA, lectores de códigos de barra, de reconocimiento de voz u otros.

3 Etiquetado, medidas de seguridad y embalado de productos en el punto de venta

La etiqueta: tipología y características.

Contenido de las etiquetas identificativas. Las etiquetas inteligentes.

El equipo y herramientas de etiquetado. Criterios de posicionamiento de etiquetas.

Dispositivos de seguridad y antihurto: tipología y características.

El empaquetado: funciones y tipos de un empaquetado atractivo y seguro.

Características de distintos tipos de materiales, paquetes y envoltorios para el empaquetado.

Técnicas de empaquetado según distintos tipos de productos, formas y volúmenes.

Elementos y materiales protectores en el embalado: tipos y características adaptadas a los productos.

Los motivos ornamentales.

Técnicas de marketing aplicadas a la presentación y empaquetado de productos.

La imagen corporativa asociada al empaquetado.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1.- 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 dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano

Nivel:	1
Código:	MF1328_1
Asociado a la UC:	UC1328_1 - Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Preparar elementos y medios empleados en el traslado y manipulación de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, en función de los criterios establecidos.

CE1.1 Describir elementos objeto de cargas como: "envases", "embalajes", "cajas", "bultos", "palés", "plataformas", "plataformas jaulas" u otros elementos, diferenciado su uso en función de la tipología del producto a trasladar y/o manipular.

CE1.2 Describir diferencias entre productos con tipologías heterogéneas: alimentación, moda, electrónica, libros, floristería u otros, identificando características que los identifican a tener en cuenta en el proceso de manipulación y traslado.

CE1.3 Explicar modelos de agrupaciones y clasificaciones de productos susceptibles de ser utilizados en el traslado y manipulación con transpalés y carretillas de mano.

CE1.4 Analizar información sobre equipos de protección colectiva e individual en el ámbito de la manipulación y traslado de productos en la superficie comercial.

CE1.5 Analizar información sobre normativa aplicable en la conservación y manipulación de productos, justificando su importancia en la manipulación y traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad.

CE1.6 Describir conceptos utilizados en operaciones de preparación y manipulación de productos: "desabastecimientos", "residuos extraordinarios generados", "desperfectos", "roturas", "averías", "incidencias".

CE1.7 En un supuesto práctico de preparación de productos para su manipulación y traslado por la superficie comercial, a partir de una orden de trabajo, con un listado de productos heterogéneos:

- Obtener información objetiva del listado de productos para su preparación por homogeneidad de productos.
- Identificar las peculiaridades de los productos agrupándolos y clasificándolos para su posterior manipulación.
- Planificar la ruta con los medios establecidos.
- Adjuntar la documentación logística de los productos que se van a trasladar.
- Aplicar durante todo el proceso las medidas preventivas y de protección individual o colectiva y normativa de conservación y manipulación de productos.

C2: Aplicar técnicas de manipulación manual, adecuación, estabilidad, equilibrio, carga y descarga de cargas con transpalés y/o carretillas de mano manejando elementos y medios, adoptando medidas de seguridad.

CE2.1 Interpretar pictogramas o etiquetas de productos, justificando su contenido con respecto a la normativa de manipulación y manipulación de productos.

CE2.2 Explicar el concepto de "adecuación de la unidad de carga" en el ámbito de la manipulación de productos con transpalés y/o carretillas de mano.

CE2.3 Describir el procedimiento de centrado y equilibrado de las cargas en un transpalé y en una carretilla de mano, justificando su importancia.

CE2.4 Describir el proceso de situación, colocación y acondicionado de las cargas sobre el transpalé y/o carretilla de mano, justificando la importancia de las comprobaciones visuales.

CE2.5 Enumerar los pesos límites que pueden transportar los transpalés y carretillas de mano en función de la normativa aplicable al efecto.

CE2.6 Describir el proceso de descarga de las cargas del transpalé y/o carretilla de mano, justificando el uso de calzos y elementos de seguridad según la normativa aplicable a tal efecto.

CE2.7 En un supuesto práctico de manipulación manual de cargas de productos en transpalés y carretillas de mano, a partir de una orden de trabajo dada con un listado de productos heterogéneos:

- Identificar los productos a manipular interpretando las etiquetas para adecuarlas a la normativa de manipulación y conservación según sus características.
- Identificar el medio de traslado: transpalé y/o carretilla de mano.
- Identificar el equipo de protección colectiva e individual a utilizar.
- Adecuar la unidad de carga al medio, centrando, equilibrando, situando, colocando y acondicionando.
- Descargar los productos.

C3: Manejar transpalés y carretillas de mano en superficies comerciales, interpretando la señalización y las normas de circulación a partir de órdenes de movimiento y de reparto.

CE3.1 Enumerar protecciones individuales y dispositivos de seguridad objeto en la manipulación y traslado de productos en transpalés y carretillas de mano, justificando su uso según la tipología de las cargas y destino, en superficies comerciales o reparto de proximidad.

CE3.2 Describir instrucciones de movimiento de los transpalés y carretillas de mano, justificando la aplicación de las medidas de higiene postural específicas durante el proceso.

CE3.3 Describir el proceso de circulación efectiva con transpalés y carretillas de mano en situaciones de: recorridos con mala visibilidad, cruces, frenazos bruscos, giros rápidos entre otros movimientos en espacios compartidos con peatones.

CE3.4 Explicar el proceso de colocación de transpalés y carretillas de mano sobre: pasarelas, ascensores, montacargas u otros.

CE3.5 Describir el proceso de circulación por pendientes con transpalés y carretillas de mano.

CE3.6 Describir el proceso de estacionamiento del transpalé y de la carretilla de mano, justificando la utilidad de los dispositivos y elementos de seguridad adecuados para su inmovilización.

CE3.7 En un supuesto práctico de traslado de productos por un establecimiento comercial, en diferentes plantas con un transpalé:

- Utilizar las protecciones individuales y dispositivos de seguridad según las características del producto.
- Desplazarse por el lugar establecido.

- Colocar el transpalé en el ascensor o montacargas.
- Estacionar e inmovilizar el transpalé.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de prevención de riesgos laborales.

C4: Aplicar técnicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de transpalés y carretillas de mano de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

CE4.1 Explicar el proceso de verificación del estado de un transpalé antes de hacer uso comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas: elevación y descenso de la horquilla, sistema de frenado y circuito hidráulico y el rodamiento y deslizamiento de las ruedas.

CE4.2 Identificar sobre un transpalé, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.

CE4.3 Explicar el proceso de mantenimiento del estado en un transpalé efectuando la revisión del sistema hidráulico, la barra de tracción y las ruedas.

CE4.4 Identificar anomalías o incidencias que afectan a la conducción o manipulación segura y ocasionan la inmovilización del transpalé y/o carretilla de mano.

CE4.5 Enumerar elementos de señalización que son usados al estacionar o inmovilizar un transpalé por anomalías, justificando su uso.

CE4.6 Interpretar en las instrucciones del manual de mantenimiento, operaciones que corresponden a un primer nivel de mantenimiento y conservación de transpalés y carretillas de mano.

CE4.7 En un supuesto práctico de detección de anomalías de funcionamiento de un transpalé y mantenimiento de primer nivel:

- Identificar la anomalía por la observación visual del transpalé.
- Diferenciar las anomalías que tengan su origen en defectos de fabricación o por mantenimiento.
- Reparar la anomalía detectada.
- Informar al superior jerárquico y/o fabricante de las incidencias y anomalías que exceden de su responsabilidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.7; C4 completa.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Contenidos

- 1 Manipulación y traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad

Documentación de órdenes de manipulación y traslado: albarán, nota de entrega, orden de pedido, packing list u otros.

Elementos de carga: envases, embalajes, cajas, bultos, palés, plataformas, plataformas jaulas u otros elementos.

Planificación de rutas en el traslado de productos por la superficie comercial y reparto de proximidad.

Adecuación de las cargas en los transpalés: centrado, equilibrado, situación, colocación y acondicionamiento.

Adecuación de las cargas en las carretillas de mano: centrado, equilibrado, situación, colocación y acondicionamiento.

Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.

Normativa aplicable de conservación y manipulación de productos.

Normas de carga y descarga.

Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

2 Conducción y mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano

Tipos y características de los medios de traslado: transpalés y carretillas de mano.

Dispositivos de seguridad para fijar cargas.

Normas de circulación con transpalés y carretillas de mano.

Circulación efectiva en situaciones de: mala visibilidad, cruces, frenazos bruscos, giros rápidos, pendientes u otras situaciones.

Colocación de los medios de traslado en pasarelas, ascensores, montacargas u otras plataformas móviles.

Símbolos y elementos normalizados: de señalización en el estacionamiento e inmovilizado de transpalés, de información, placas informativas obligatorias, señales luminosas y acústicas.

Verificación y mantenimiento de transpalés y carretillas de mano: herramientas y material de limpieza.

Mantenimiento de primer nivel, revisión de: elevación y descenso de la horquilla, el sistema de frenado, circuito hidráulico, rodamiento y deslizamiento de las ruedas, barra de tracción y cambio y carga de baterías.

Normas y recomendaciones de seguridad: de movimiento, manipulación manual.

Normas y recomendaciones de salud: higiene postural, fatiga y medios de protección colectiva e individual.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la manipulación y traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de manos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Atención básica al cliente

Nivel:	1
Código:	MF1329_1
Asociado a la UC:	UC1329_1 - Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación en acciones promocionales y de información en el punto de venta a través de los canales de comunicación.

CE1.1 Describir elementos utilizados en canales de comunicación: "telefonía", "e-mail", "sms", "chats", "e-CRM", "redes sociales", u otros canales digitales, explicando su relevancia en el ámbito de las comunicaciones con clientes.

CE1.2 Enumerar tipologías de clientes, identificando actitudes y comportamientos según sus características en el ámbito de las comunicaciones con clientes.

CE1.3 Identificar pautas de comportamiento y normas de cortesía utilizadas en el proceso de comunicación con clientes.

CE1.4 Identificar características que puede contener la información promocional facilitada a los clientes como: "folletos", "documentos informativos", "publicidad", "información digital", argumentando su posible efectividad e influencia en la conducta del posible consumidor.

CE1.5 Enumerar técnicas de comunicación en el proceso de información al cliente ejemplificando situaciones según el canal de comunicación empleado.

CE1.6 En un supuesto práctico de comunicación presencial, durante una actividad promocional en un proceso de atención al cliente, partiendo de unos listados de situaciones dadas, donde se expongan tipologías y roles de clientes heterogéneos:

- Obtener información del listado de clientes.
- Identificar el tipo de cliente con el que tenemos que comunicar.
- Aplicar en el saludo el trato protocolario que corresponde a cada situación.
- Transmitir la información solicitada con claridad y precisión de forma oral.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

C2: Aplicar procedimientos de atención al cliente utilizando un lenguaje y tratamiento protocolarizado en el comportamiento que evidencie la prestación de un servicio de calidad.

CE2.1 Identificar normas de cortesía en el trato con el cliente, ejemplificando diferentes saludos y/o presentaciones en función del canal de comunicación empleado y la tipología de cliente.

CE2.2 Describir barreras en la comunicación identificando las causas que las originan dependiendo del canal de comunicación empleado.

CE2.3 Describir conceptos relacionados con técnicas efectivas de comunicación tales como: "asertividad", "escucha activa", "feedback", "lenguaje positivo", "habilidades sociales", "empatía" justificando su importancia para establecer una comunicación eficaz.

CE2.4 Describir técnicas de comunicación no verbal, identificando gestos, posturas y movimientos que evidencien discrepancias con lo expuesto verbalmente.

CE2.5 Enumerar posibles incidencias derivadas del servicio de reparto a domicilio identificando aquellas con resolución en el ámbito de su responsabilidad.

CE2.6 En un supuesto práctico de atención al cliente durante un servicio de reparto a domicilio, partiendo de un listado de clientes de diferentes tipologías y roles:

- Identificar el tipo de cliente y realizar el saludo protocolario que le corresponde.
- Solicitar los datos personales al cliente y contrastar con la información dada.
- Efectuar una escucha activa y aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten un servicio de calidad.
- Identificar gestos, posturas y/o movimientos corporales del cliente para reconocer los mensajes derivados de la comunicación no verbal.
- Proporcionar información con claridad.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

C3: Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o incidencias presentas por clientes en los canales de comunicación, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos.

CE3.1 Describir conceptos relacionados con la presentación de incidencias de clientes tales como: "reclamaciones", "quejas" o "sugerencias" identificando características en el ámbito comercial.

CE3.2 Describir el proceso que debe seguir una incidencia presentada por un cliente diferenciando el procedimiento según el canal de comunicación empleado.

CE3.3 Describir el contenido de la documentación para formalizar una incidencia presentada por un cliente tipo, justificando su importancia en el ámbito de las reclamaciones.

CE3.4 Enumerar incidencias tipo que pueden ser resueltas en el ámbito de su responsabilidad diferenciando las susceptibles de ser remitidas al superior jerárquico.

CE3.5 Identificar la documentación y/o la aplicación informática que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación de un cliente y la información que debe contener.

CE3.6 En un supuesto práctico de atención al cliente en situaciones de presentación de incidencias, donde se exponen por vía telefónica, con clientes de roles, tipología y actitudes heterogéneas:

- Identificar el tipo de incidencia.
- Identificar la tipología de cliente.
- Aplicar técnicas que permitan una comunicación eficaz.
- Recopilar la información demandada por el cliente e informar sobre el procedimiento a seguir en caso de formalizar la incidencia por el cliente.
- Simular la cumplimentación en el documento y/o la aplicación informática correspondiente de la incidencia.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y de defensa a los consumidores y usuarios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.6.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Contenidos

1 Comunicación con el cliente en actividades de promoción e información

Elementos de la comunicación: presencial y no presencial.

Normas de cortesía en el trato con el cliente, los tratos protocolarios.

Principios básicos en las comunicaciones: barreras y dificultades.

Técnicas de comunicación: habilidades sociales, empatía, asertividad, persuasión, lenguaje positivo, escucha activa, escucha efectiva, feedback, inteligencia emocional.

Técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, técnica para el cambio, técnica del acuerdo asertivo, técnica de la pregunta asertiva, técnica de ignorar, técnica del aplazamiento asertivo, entre otras.

La comunicación no verbal.

Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

2 Atención al cliente en el servicio de información

Los canales de comunicación de las empresas: presencial, no presencial.

El cliente: tipología y características.

Conceptos básicos en la atención al cliente: expectativas, necesidades, satisfacción.

La calidad del servicio y motivación personal.

La imagen corporativa.

Las campañas promocionales de productos y servicios: tipología y características.

Las incidencias presentadas por clientes y usuarios: definición y características principales.

Tipos de incidencias: reclamaciones, quejas, sugerencias u otros.

Técnicas de negociación y resolución de conflictos en el ámbito de las incidencias.

Fases del proceso de resolución de incidencias en el ámbito de su responsabilidad y pautas de actuación.

Documentación básica de atención al cliente.

Herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente - CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios.

Normativa aplicable de defensa a los consumidores y usuarios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa

aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.