



PROGRAMA DE MATERIAS A IMPARTIR

ACTIVIDADES DE VENTA (COMV0108)

Adaptado a RD 1377/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 1522/2011, de 31 de octubre

OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS

Dependientes de artículos de regalo	52201046
Dependientes de tejidos y prendas de vestir	52201334
Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca	52201013
Teleoperadores/as	44241016
Dependientes de ropa de hogar	52201325
Dependientes de perfumería y droguería	52201251
Cajeros de comercio	55001018
Dependientes de peletería	52201240
Vendedores por teléfono	54201013
Dependientes de muebles y artículos de decoración	52201213
Dependientes de juguetería	52201176
Dependientes de grandes superficies	52201143
Dependientes de electrodomésticos	52201091
Dependientes de comercio, en general	52201079
Dependientes de calzado y artículos de piel	52201057

CONTENIDO

Módulo Formativo 0239_2: OPERACIONES DE VENTA

Unidad de Competencia 0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización

- Unidad Formativa 0030: Organización de procesos de venta
 1. Organización del entorno comercial.
 2. Gestión de la venta profesional.
 3. Documentación propia de la venta de productos y servicios.
 4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta.

- Unidad Formativa 0031: Técnicas de venta
 1. Procesos de venta.
 2. Aplicación de técnicas de venta.
 3. Seguimiento y fidelización del cliente.
 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta.
- Unidad Formativa 0032: Venta online
 1. Caja y terminal punto de venta.
 2. Diseño comercial de páginas web.

Módulo Formativo 0240_2: OPERACIONES AUXILIARES A LA VENTA

Unidad de Competencia 0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta

- Unidad Formativa 0033: Aprovisionamiento y almacenaje en la venta
 1. Gestión de stocks e inventarios.
 2. Almacenaje y distribución interna de productos.
- Unidad Formativa 0034: Animación y presentación del producto en el punto de venta.
 1. Organización del punto de venta.
 2. Animación básica en el punto de venta.
 3. Presentación y empaquetado de productos para la venta.
 4. Elaboración de informes comerciales sobre la venta.
- Unidad Formativa 0035: Operaciones de caja en la venta
 1. Caja y terminal punto de venta.
 2. Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta.

Módulo Formativo 0241_2: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Unidad de Competencia 0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario

- Unidad Formativa 0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor
 1. Procesos de atención al cliente/consumidor.
 2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente.
 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente.
- Unidad Formativa 0037: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor
 1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/ consumidor.
 2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores.

Módulo Formativo 1002_2: INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

Unidad de Competencia 1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales

1. Atención al cliente/consumidor en inglés.
2. Aplicación de técnicas de venta en inglés.
3. Comunicación comercial escrita en inglés.