

COMT0211 ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO



Área: Certificados de profesionalidad

Modalidad: Teleformación

Duración: 230 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CONTENIDOS

MF1327_1 Operaciones auxiliares en el punto de venta - 1 Estructura y tipo de establecimientos comerciales - 1.1 Concepto y funciones - 1.2 Características y diferencias - 1.3 Tipos de superficies comerciales - 2 Organización y distribución de productos - 2.1 Zonas frías y calientes - 2.2 Diseño - 3 Técnicas de animación del punto de venta - 3.1 Técnicas físicas de equipamiento - 3.2 Técnicas psicológicas - 3.3 Técnicas de estímulo - 3.4 Técnicas personales - 3.5 Cuestionario: Cuestionario - 4 Mobiliario y elementos expositivos - 4.1 Tipología y funcionalidad - 4.2 Características - 4.3 Elección - 4.4 Ubicación - 4.5 Manipulación y montaje - 5 Colocación de productos - 5.1 Funciones - 5.2 Lineales. Fronteo - 5.3 Niveles de exposición - 5.4 Necesidades y criterios - 5.5 Etiquetado - 5.6 Identificación de productos - Interpretación de datos - 5.7 Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores - 5.8 Rentabilidad de la actividad comercial - 5.9 Cuestionario: Cuestionario - 6 Técnicas de empaquetado comercial de productos - 6.1 Tipos y finalidad de empaquetados - 6.2 Técnicas de empaquetado - 6.3 Características de los materiales - 6.4 Utilización y optimización de materiales - 6.5 Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto - 6.6 Plantillas y acabados - 6.7 Requisitos del puesto de trabajo - 6.8 Gestión de residuos - 6.9 Envases - 6.10 Embalajes - 6.11 Asimilables a residuos domésticos - 7 Prevención de accidentes y riesgos laborales en las operaciones auxiliares en el punto de venta - 7.1 Prevención en actividades de organización, reposición, acondicionamiento y limpieza del punto de venta - 7.2 Higiene postural - 7.3 Prevención aplicable a operaciones de montaje y elementos expositivos - 7.4 Accidentes por caídas - 7.5 Uso de escaleras - 7.6 Golpes en estanterías - 7.7 Riesgos eléctricos - 7.8 Puertas - 7.9 Normas de manipulación de productos e higiene postural - 7.10 Equipos de protección individual - 7.11 Cuestionario: Cuestionario - 7.12 Cuestionario: Cuestionario final - MF1326_1 Preparación de pedidos - 1 Operativa de la preparación de pedidos - 1.1 Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades - 1.2 Consideraciones básicas para la preparación del pedido - 1.3 Documentación básica en la preparación de pedidos - 1.4 Registro y calidad de la preparación de pedidos - 2 Sistemas y equipos en la preparación de pedidos - 2.1 Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos - 2.2 Métodos habituales de preparación de pedidos - 2.3 Sistemas de pesaje y optimización del pedido - 2.4 Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido - 2.5 Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos - 2.6 Cuestionario: Cuestionario - 3 Envases y embalajes - 3.1 Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega - 3.2 Tipos de embalaje secundario - 3.3 Otros elementos del embalaje - 3.4 Medios y procedimientos de envasado y embalaje - 3.5 Operaciones de embalado manual y mecánico - 3.6 Control de calidad - visibilidad y legibilidad del pedido o mercancía - 3.7 Uso eficaz y eficiente de los embalajes - reducir, reciclar y reutilizar - 4 Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación y preparación de pedidos - 4.1 Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos - 4.2 Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas - 4.3 Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos-mercancías - 4.4 Cuestionario: Cuestionario - 4.5 Cuestionario: Cuestionario final - MF1328_1 Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano - 1 Operativa y documentación de movimiento y reparto de proximidad - 1.1 Documentación básica de órdenes de movimiento - 1.2 Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento - 1.3 Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial - 1.4 Órdenes de reparto de proximidad - 1.5 Normas y recomendaciones de circulación, carga y descarga - 2 Conducción de transpalés y carretillas de mano - 2.1 Tipos y características de los equipos de trabajo móviles - 2.2 Localización de los elementos del equipo de trabajo - 2.3 Optimización de tiempo y espacio - 2.4 Colocación y estabilidad de la carga - 2.5 Simulación de maniobras de cargas con equipos de trabajo móvil - 2.6 Cuestionario: Cuestionario - 3 Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretilla de mano - 3.1 Pautas de comportamiento y verificación en el

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>

mantenimiento de transpalés y carretilla de mano - 3.2 Herramientas y material de limpieza de los equipos - 3.3 Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante - 3.4 Sistema hidráulico y de elevación - 3.5 Cambio y carga de baterías - 3.6 Comprobación rutinaria y mantenimiento básico - 3.7 Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel - 4 Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación de equipos de trabajo móviles - 4.1 Normas y recomendaciones de seguridad - 4.2 Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos - 4.3 Higiene postural y equipo de protección individual - 4.4 Medidas de actuación en situaciones de emergencia - 4.5 Cuestionario: Cuestionario - 4.6 Cuestionario: Cuestionario final - MF1329_1 Atención básica al cliente - 1 Técnicas de comunicación con clientes - 1.1 Procesos de información y de comunicación - 1.2 Barreras en la comunicación con el cliente - 1.3 Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación - 1.4 Elementos de un proceso de comunicación efectiva - 1.5 La escucha activa - 1.6 Consecuencias de la comunicación no efectiva - 1.7 Cuestionario: Cuestionario - 2 Técnicas de atención básica a clientes - 2.1 Tipología de clientes - 2.2 Comunicación verbal y no verbal - 2.3 Pautas de comportamiento - 2.4 Estilos de respuesta en la interacción verbal - 2.5 Técnicas de asertividad - 2.6 La atención telefónica - 2.7 Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica - 2.8 El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario - 2.9 Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones - 2.10 Documentación de las reclamaciones e información que debe contener - 3 La calidad del servicio de atención al cliente - 3.1 Concepto y origen de la calidad - 3.2 La gestión de la calidad en las empresas comerciales - 3.3 El control y el aseguramiento de la calidad - 3.4 La retroalimentación del sistema - 3.5 La satisfacción del cliente - 3.6 La motivación personal y la excelencia empresarial - 3.7 La reorganización según criterios de calidad - 3.8 Las normas ISO 9000 - 3.9 Cuestionario: Cuestionario - 3.10 Cuestionario: Cuestionario final -

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>