

## COMV0108 ACTIVIDADES DE VENTA



**Área:** Certificados de profesionalidad

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 390 h

**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CONTENIDOS

MF0239\_2 Operaciones de venta - UF0030 Organización de procesos de venta - 1 ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL - 1.1 Estructura del entorno comercial - 1.2 Fórmulas y formatos comerciales - 1.3 Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial - 1.4 Estructura y proceso comercial en la empresa - 1.5 Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales - 1.6 Normativa general sobre comercio - 1.7 Derechos del consumidor - 2 GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL - 2.1 El vendedor profesional - 2.2 Organización del trabajo del vendedor profesional - 2.3 Manejo de las herramientas de gestión, de tareas y planificación de visitas - 2.4 Cuestionario: Cuestionario - 3 DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS - 3.1 Documentos comerciales - 3.2 Documentos propios de la compraventa - 3.3 Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial - 3.4 Elaboración de la documentación - 3.5 Aplicaciones informáticas para la documentación comercial - 4 CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA - 4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la venta - 4.2 Cálculo de PVP - 4.3 Estimación de costes de la actividad comercial - 4.4 Fiscalidad - 4.5 Cálculo de descuentos y recargos comerciales - 4.6 Cálculo de rentabilidad y margen comercial - 4.7 Cálculo de comisiones comerciales - 4.8 Cálculo de cuotas y pagos aplazados - intereses - 4.9 Control y seguimiento de costes de márgenes y precios - 4.10 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta - 4.11 Cuestionario: Cuestionario - 4.12 Cuestionario: Cuestionario final - UF0031 Técnicas de venta - 1 PROCESOS DE VENTA - 1.1 Tipos de venta - 1.2 Fases del proceso de venta - 1.3 Preparación de la venta - 1.4 Aproximación al cliente - 1.5 Análisis del producto o servicio - 1.6 El argumentario de ventas - 2 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA - 2.1 Presentación y demostración del producto-servicio - 2.2 Demostraciones ante un gran número de clientes - 2.3 Argumentación comercial - 2.4 Técnicas para la refutación de objeciones - 2.5 Técnicas de persuasión a la compra - 2.6 Ventas cruzadas - 2.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta - 2.8 Técnicas de comunicación no presenciales - 2.9 Cuestionario: Cuestionario - 3 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES - 3.1 La confianza y las relaciones comerciales - 3.2 Estrategias de fidelización - 3.3 Externalización de las relaciones con clientes - telemarketing - 3.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente - 4 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta - 4.1 Conflictos y reclamaciones en la venta - 4.2 Gestión de quejas y reclamaciones - 4.3 Resolución de reclamaciones - 4.4 Cuestionario: Cuestionario - 4.5 Cuestionario: Cuestionario final - UF0032 Venta online - 1 INTERNET COMO CANAL DE VENTA - 1.1 Las relaciones comerciales a través de Internet - 1.2 Utilidades de los sistemas on-line - 1.3 Modelos de comercio a través de internet - 1.4 Servidores on-line - 2 DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB - 2.1 El internauta como cliente potencial - 2.2 Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web - 2.3 Tiendas virtuales - 2.4 Medios de pago en Internet - 2.5 Conflictos y reclamaciones de clientes - 2.6 Aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web comerciales - 2.7 Cuestionario: Cuestionario final - 2.8 Cuestionario: Cuestionario final - MF0240\_2 Operaciones auxiliares a la venta - UF0033 Aprovisionamiento y almacenaje en la venta - 1 Gestión de stocks e inventarios - 1.1 Características y conservación de productos - 1.2 Clasificación de stocks - Clasificación ABC - 1.3 Rotación de productos - concepto - 1.4 Inventario - 1.5 La pérdida desconocida - concepto y causas - 1.6 Gestión del aprovisionamiento - 1.7 Control de inventarios - 1.8 Innovaciones tecnológicas - 1.9 Cuestionario: Cuestionario - 2 Almacenaje y distribución interna de productos - 2.1 El almacén - concepto y finalidad - 2.2 Proceso organizativo del almacenamiento de productos - 2.3 Criterios de almacenaje - 2.4 Distribución interna y plano del almacén - 2.5 Seguridad y prevención de riesgos en el almacén - 2.6 Cuestionario: Cuestionario - 2.7 Cuestionario: Cuestionario final - UF0034 Animación y presentación del producto en el punto de venta - 1 Organización en el punto de venta - 1.1 Conceptos básicos de la organización y distribución de espacios comerciales - 1.2 Criterios de implantación del producto - 1.3 Comportamiento del cliente en el punto de venta - 1.4 Espacio comercial - 1.5 Gestión del lineal - 1.6 Distribución de las familias de

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)

**TELÉFONO:** 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>

artículos en el lineal - 1.7 Orden y limpieza en el punto de venta - 1.8 Normas de seguridad e higiene en el punto de venta - 2 Animación básica en el punto de venta - 2.1 Factores básicos de animación del punto de venta - 2.2 Equipo y mobiliario comercial básico - 2.3 Presencia visual de productos en el lineal - 2.4 Calentamiento de zonas frías y calientes en el punto de venta - 2.5 La publicidad en el lugar de la venta - 2.6 Cartelística en el punto de venta - 2.7 Máquina expendedoras - 2.8 Cuestionario: Cuestionario - 3 Presentación y empaquetado de productos para la venta - 3.1 Empaquetado comercial - 3.2 Técnicas de empaquetado y embolsado comercial - 3.3 Utilización de materiales para el empaquetado - 3.4 Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto - 3.5 Plantillas y acabados - 4 Elaboración de informes comerciales sobre la venta - 4.1 Conceptos y finalidad de informes de ventas - 4.2 Estructura de un informe - 4.3 Elaboración de informes comerciales - 4.4 Cuestionario: Cuestionario - 4.5 Cuestionario: Cuestionario final - UF0035 Operaciones de caja en la venta - 1 Caja y terminal de punto de ventas - 1.1 Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta - 1.2 Sistemas tradicionales - 1.3 Elementos y características del TPV - 1.4 Apertura y cierre del TPV - 1.5 Scanner y lectura de la información del producto - 1.6 Otras funciones auxiliares del TPV - 1.7 Lenguajes comerciales - codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos - 1.8 Descuentos, promociones, vales en el TPV - 1.9 Utilización del TPV - 1.10 Cuestionario: Cuestionario - 2 Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta - 2.1 Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago - 2.2 Los justificantes de pago - 2.3 Diferencias entre factura y recibo - 2.4 Devoluciones y vales - 2.5 Registro de las operaciones de cobro y pago - 2.6 Arqueo de caja - 2.7 Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el TPV - 2.8 Cuestionario: Cuestionario - 2.9 Cuestionario: Cuestionario final - MF0241\_2 Información y Atención al cliente/consumidor/usuario - UF0036 Gestión de la atención al cliente/consumidor - 1 Procesos de atención al cliente - 1.1 Concepto y características de la función de atención al cliente - 1.2 Dependencia funcional del departamento de atención al cliente - 1.3 Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente - 1.4 El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente - 1.5 Variables que influyen en la atención al cliente - 1.6 La información suministrada por el cliente - 1.7 Documentación implicada en la atención al cliente - 1.8 Servicio postventa - 1.9 Cuestionario: Cuestionario - 2 Calidad en la presentación del servicio de atención al cliente - 2.1 Procesos de calidad en la empresa - 2.2 Concepto y características de la calidad de servicio - 2.3 Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente - 2.4 Cuestionario: Cuestionario - 3 Aspectos legales en relación con la atención al cliente - 3.1 Ordenación del Comercio Minorista - 3.2 Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico - 3.3 Protección de datos - 3.4 Protección al consumidor - 3.5 Cuestionario: Cuestionario - 3.6 Cuestionario: Cuestionario final - UF0037 Técnica de comunicación y atención al cliente/consumidor - 1 Gestión y tratamiento de la información cliente-consumidor - 1.1 Información del cliente - 1.2 Archivo y registro de la información del cliente - 1.3 Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa - 1.4 Bases de datos para el tratamiento de la información - 1.5 Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes - 1.6 Confección y presentación del informe - 1.7 Cuestionario: Cuestionario - 2 Técnicas de comunicación a clientes-consumidores - 2.1 Modelo de comunicación interpersonal - 2.2 Comunicación con una o varias personas - evolución y desarrollo - 2.3 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial - 2.4 Expresión verbal - 2.5 Comunicación no verbal - 2.6 Empatía y asertividad - 2.7 Comunicación no presencial - 2.8 Comunicación escrita - 2.9 Cuestionario: Cuestionario - 2.10 Cuestionario: Cuestionario final - MF1002\_2 Inglés profesional para actividades comerciales - 1 Atención al cliente-consumidor en inglés - 1.1 Terminología específica en las relaciones comerciales con los clientes - 1.2 Usos y estructuras habituales en la atención al cliente-consumidor - 1.3 Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita - 1.4 Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes-consumidores - 1.5 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad - 1.6 Cuestionario: Cuestionario - 2 Aplicación de técnicas de ventas en inglés - 2.1 Presentación de productos-servicios - 2.2 Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes-consumidores - 2.3 Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta - 2.4 Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente-consumidor - 2.5 Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica - 2.6 Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes - 2.7 Cuestionario: Cuestionario - 3 Comunicación comercial escrita en inglés - 3.1 Estructura y terminología habitual de la documentación comercial básica - 3.2 Cumplimiento de la documentación comercial básica en inglés - 3.3 Redacción de correspondencia comercial - 3.4 Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés - 3.5 Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés - 3.6 Estructuras sintácticas utilizadas en el comercio electrónico para incentivar la venta - 3.7 Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita en inglés en diferentes soportes - 3.8 Cuestionario: Cuestionario - 3.9 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

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



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:**

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:

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



**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](mailto:info@mferrerconsultores.com)**  
**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**