COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio

COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio

Duración: 270 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: A distancia

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

Programa del curso:

PARTE 1. MF1327_1OPERACIONES EN EL PUNTO DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA Y TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.

1. Concepto y funciones.
2. Características y diferencias.
3. Tipos de superficies comerciales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS.

1. Zonas frías y calientes
2. Diseño

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Técnicas físicas de equipamiento:
2. Técnicas psicológicas
3. Técnicas de estímulo.
4. Técnicas personales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MOBILIARIO Y ELEMENTOS EXPOSITIVOS

1. Tipología y funcionalidad.
2. Características.
3. Elección.
4. Ubicación
5. Manipulación y montaje.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

1. Funciones
2. Lineales. Fronteo.
3. Niveles de exposición.
4. Necesidades y criterios:
5. Etiquetado
6. Identificación de productos: Interpretación de datos.
7. Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
8. Rentabilidad de la actividad comercial.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE EMPAQUETADO COMERCIAL DE PRODUCTOS

1. Tipos y finalidad de empaquetados.
2. Técnicas de empaquetado.
3. Características de los materiales.
4. Utilización y optimización de materiales.

© icaformación2024

5. Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
6. Plantillas y acabados
7. Requisitos del puesto de trabajo
8. Gestión de residuos
9. envases
10. embalajes
11. asimilables a residuos domésticos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LAS OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

1. Prevención en actividades de organización, reposición, acondicionamiento y limpieza del punto de venta.
2. Higiene postural
3. Prevención aplicable a operaciones de montaje y elementos expositores.
4. Accidentes por caídas
5. Uso de escaleras
6. Golpes en estanterías
7. Riesgos eléctricos
8. Puertas
9. Normas de manipulación de productos e higiene postural.
10. Equipos de protección individual.

PARTE 2. MF1326_1PREPARACIÓN DE PEDIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA BÁSICA EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. La preparación de pedidos: pasos y características.
2. Documentación básica en la preparación de pedidos.
3. Control y soporte documental de la preparación de pedidos.
4. Trazabilidad Consideraciones básicas para la preparación del pedido.
5. Tipos de mercancías/productos, características, tipos de pedido, unidad de pedido y embalaje.
6. Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.
7. Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomática y automática.
8. Sistemas de pesaje y optimización del pedido.
9. Otros sistemas: picking por voz.
10. Verificación del pedido.
11. Registro y comprobación del pedidos.
12. Flujos de información.
13. Simulación de casos prácticos en la preparación de pedidos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y EQUIPOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. Equipo y medios habituales para preparación de pedidos.
2. Normas y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos.
3. Pesaje, colocación y visibilidad.
4. Interpretación de simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.
5. Colocación y disposición de productos/mercancías en la unidad de pedido.
6. Equipos de pesaje y preparación de pedidos.
7. Complementariedad de productos/mercancías y características de conservación y manipulación de productos.
8. Finalización del pedido: Presentación y embalado para su transporte o entrega.
9. Embalado manual y mecánico.
10. Utilización de distintos materiales y equipos de embalaje.
11. Normas de prevención de riesgos laborales aplicadas a la preparación de pedidos.
12. Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.

© icaformación2024

13. Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.

PARTE 3. MF1328_1MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE MOVIMIENTO Y REPARTO DE PROXIMIDAD.

1. Documentacion basica de ordenes de movimiento:
2. Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.
3. Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.
4. Ordenes de reparto de proximidad:
5. Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONDUCCIÓN DE TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

1. Tipos y caracteristicas de los equipos de trabajo moviles:
2. Localización de los elementos del equipo de trabajo.
3. Optimización de tiempo y espacio:
4. Colocacion y estabilidad de la carga.
5. Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE TRANSPALÉS Y CARRETILLA DE MANO.

1. Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de transpalés y carretillas de mano.
2. Herramientas y material de limpieza de los equipos.
3. Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.
4. Sistema hidráulico y de elevación.
5. Cambio y carga de baterías.
6. Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés y carretillas de mano.
7. Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO MÓVILES.

1. Normas y recomendaciones de seguridad
2. Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.
3. Higiene postural y equipo de protección individual en la manipulación de productos.
4. Medidas de actuación en situaciones de emergencia

PARTE 4. MF1329_1 ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

1. Procesos de información y de comunicación.
2. Barreras en la comunicación con el cliente.
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
4. Elementos de un proceso de comunicacion efectiva
5. La escucha activa
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

© icaformación2024

1. Tipología de clientes.
2. Comunicacion verbal y no verbal.
3. Pautas de comportamiento:
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de asertividad:
6. La atención telefónica.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atencion a las reclamaciones:
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Concepto y origen de la calidad.
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
3. El control y el aseguramiento de la calidad.
4. La retroalimentacion del sistema.
5. La satisfacción del cliente.
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000