PROYECTO CURRICULAR

y

PROGRAMACIÓN DE AULA

**Preparación de pedidos y venta de productos**

Título de Profesional Básico en Servicios Administrativos

Administración y Gestión

**Índice**

[1. INTRODUCCIÓN. Título Profesional Básico en Servicios Administrativos 3](#_Toc113875899)

[1.1. Perfil profesional 3](#_Toc113875900)

[1.2. Competencia general 3](#_Toc113875901)

[1.3. Entorno profesional 3](#_Toc113875902)

[1.4. Marco normativo del ciclo 4](#_Toc113875903)

[2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO 6](#_Toc113875904)

[2.1. Unidades de competencia 6](#_Toc113875905)

[2.2. Competencias profesionales, personales y sociales 7](#_Toc113875906)

[2.3. Objetivos generales 8](#_Toc113875907)

[2.4. Duración del módulo 11](#_Toc113875908)

[3. CONTENIDOS BÁSICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS 12](#_Toc113875909)

[3.1. Orientaciones pedagógicas 13](#_Toc113875910)

[4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 14](#_Toc113875911)

[5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 16](#_Toc113875912)

[6. PROGRAMACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO 17](#_Toc113875913)

[7. COMPETENCIAS Y CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL 18](#_Toc113875914)

[8. EVALUACIÓN GENERAL 19](#_Toc113875915)

[9. UNIDADES DE TRABAJO 21](#_Toc113875916)

[UNIDAD DE TRABAJO 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA 21](#_Toc113875917)

[UNIDAD DE TRABAJO 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS Y MERCANCÍAS Y PRODUCTOS 24](#_Toc113875918)

[UNIDAD DE TRABAJO 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS 27](#_Toc113875919)

[UNIDAD DE TRABAJO 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA SU EXPEDICIÓN 30](#_Toc113875920)

[UNIDAD DE TRABAJO 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS 33](#_Toc113875921)

[UNIDAD DE TRABAJO 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA 36](#_Toc113875922)

# UNIDADES DE TRABAJO

El libro ***Preparación de pedidos y venta de productos*** se estructura en las siguientes unidades de trabajo:

### UNIDAD DE TRABAJO 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

**OBJETIVOS**

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

* Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
* Reconocer las principales diferencias entre la garantía legal y la garantía comercial.
* Conocerás la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
* Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
* Distinguir las diferencias entre un cambio y una devolución.
* Conocer los diferentes tipos de clientes aplicando distintos criterios clasificación.
* Conocer las diferentes técnicas de venta a emplear, según el tipo de venta y cliente al que se dirija, demostrando amabilidad en el trato.
* Aprender a utilizar las medidas de fidelización del cliente con un buen resultado del trabajo.
* Utilizar correctamente el teléfono en el proceso de atención al cliente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de trabajo: 1 Asesoramiento en el punto de venta** | | **Temporalización: 5 horas** | |
| **Contenido** | **Criterios de evaluación** | **Resultados de aprendizaje Unidades de competencia** | **Instrumentos de evaluación Criterios de calificación** |
| 1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos    1. Proceso 2. La garantía    1. Responsabilidad del vendedor o fabricante.    2. Tipos de garantía 3. Gestión de devoluciones 4. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución    1. Documentos relacionados con el cobro       1. La factura de compra       2. Factura simplificada    2. Documentos relacionados con la devolución       1. Vale de compra       2. Formulario de devolución 5. Técnicas de venta    1. Técnicas básicas de venta    2. Objeciones 6. La atención al cliente    1. Atención al cliente potencial. Transmisión de información       1. Comunicación el primer contacto       2. El mensaje       3. La oferta       4. El proceso de negociación       5. Servicios postventa 7. Reglas para hablar por teléfono 8. El léxico comercial | a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.  b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.  c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial. Adecuado.  d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.  e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.  f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones l adecuado. | **Resultado de aprendizaje 1:**  Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas  **Unidades de competencia**:  **Unidad de competencia: UC1326\_1** Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.  En la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación. | **1.** Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %  **2.** Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %  **3.** Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 %  **Pt1, Pt2, Pt3, Pt4, Pt5 y Pt6** *fichas de trabajo propuestas*  **Pe5** test de evaluación libro; actividades unidad 1: 2, 3, 4, 7 y 10; y de las actividades finales: 3, 4, 7, 13, 14, 18, 19, 23 y 27.  **4.** Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 %  **Pe6** prueba de evaluación propuesta  A esta Unidad le daremos una ponderación de un 10 % sobre el contenido total del módulo profesional. |
| **Metodología** | | | |
| Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además, la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades.  Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.  Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.  El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características de los/las alumnos/as, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial Editex.  A continuación, el/la profesor/a introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación.  Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual.  Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada de las unidades de trabajo. Será evaluada y calificada en cada evaluación. | | | |
| **Recursos TIC** | | | |
| **Enlaces para ampliar contenidos:**   * <https://www.abc.es/familia/educacion/abci-test-ortografia-25-palabras-dices-pero-no-sabes-201901280145_noticia.html>   **YouTube vídeos:**   * Ejemplos de Atención al cliente: <https://www.youtube.com/watch?v=mCntoXygok4>   **Uso de la plataforma Moodle.**  **Materiales multimedia** | | | |