

## FICHA TÉCNICA

**ITINERARIO FORMATIVO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA EN EL SECTOR COMERCIO.**

**MODALIDAD: TELEFORMACIÓN**

**DURACIÓN: 300 HORAS**

Nº horas teóricas: 163 horas

Nº horas prácticas: 137 horas

### **OBJETIVOS GENERALES:**

- Adquirir los conocimientos necesarios para el desarrollo de habilidades comerciales, optimizando de esta forma el proceso de venta, la generación de confianza en el cliente, las técnicas de argumentación y el cierre de la operación de venta.
- Capacitar a los trabajadores para el desempeño de las funciones preventivas de nivel básico que se establecen en el Reglamento de los Servicios de Prevención, identificando los aspectos a tener en cuenta en trabajos de comercio.
- Concienciar de la importancia de la adecuada gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa, como factor clave que se relaciona directamente con la reducción de la siniestralidad laboral y la mejora de la calidad de vida en el trabajo.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer las normas inspiradoras del diseño de un Plan de Acción Comercial.
- Identificar la venta como un proceso formado por una serie de fases de obligada cumplimentación.
- Conocer las fases por las que debe pasar toda negociación y las tácticas que se pueden utilizar en cada fase.
- Adquirir los conceptos elementales de la atención al cliente, quiénes son nuestros clientes y cómo tratar las situaciones difíciles que se planteen.
- Establecer los conceptos básicos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales.
- Establecer el marco conceptual y legislativo en que se desarrolla la Prevención de Riesgos Laborales.
- Conocer las principales Técnicas de Protección Colectiva e Individual en Prevención de Riesgos Laborales.
- Conocer las principales funciones de la Vigilancia de la Salud en el trabajo según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

- Analizar la forma de gestionar la prevención de riesgos laborales en la empresa, en sus dos componentes básicos: el sistema de gestión de la prevención y, las modalidades de recursos humanos y materiales para el desarrollo de las actividades preventivas.

## CONTENIDOS:

### MÓDULO 1: ATENCIÓN AL CLIENTE.

*Asociado a la unidad de competencia UC0241\_2 Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente / consumidor / usuario comercialización perteneciente a la cualificación profesional Actividades de venta COM085\_2 del certificado de profesionalidad Actividades de venta COMV0108.*

#### U.D. 1. PREPARÁNDOSE.

- 1.1. ¿Por qué preocuparse?
- 1.2. ¿Quiénes son tus clientes?
- 1.3. ¿Qué es importante conocer?
- 1.4. Dar una buena impresión.

#### U.D. 2. EL TRATAMIENTO ADECUADO

- 2.1. ¿Qué es atención al cliente?
- 2.2. ¿Sabes atender al cliente?
- 2.3. Casos particulares:

#### U.D. 3. DESAFÍOS

- 3.1. Situaciones difíciles.
- 3.2. Simulaciones.

#### U.D. 4. FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 4.1. La atención al cliente.
- 4.2. La percepción del cliente.
- 4.3. Las necesidades del cliente.

#### U.D. 5. DESARROLLAR TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 5.1. El servicio como sinónimo de calidad.
- 5.2. La actitud de servicio.
- 5.3. Técnicas para mostrar una atención adicional a los clientes.
- 5.4. Preparación del servicio de atención al cliente de calidad.
- 5.5. Atención telefónica y calidad de servicio.

#### U.D. 6. RESPONDER A LOS CLIENTES.

- 6.1. Las preguntas.
- 6.2. El lenguaje con el cliente.
- 6.3. Proceso de siete pasos para proporcionar un servicio de calidad al cliente.
- 6.4. La capacidad de escucha.

#### U.D. 7. RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LOS CLIENTES.

- 7.1. Importancia de resolver los problemas de los clientes.

- 7.2. Las reclamaciones de los clientes.
- 7.3. Situaciones conflictivas.
- 7.4. Errores más frecuentes a la hora de resolver los problemas de los clientes.

U.D. 8. IMPORTANCIA DE UNA COMUNICACIÓN CLARA.

- 8.1. Importancia de comunicarse eficazmente con los clientes.
- 8.2. Factores que ocasionan fallos en la comunicación.
- 8.3. Mejorar las capacidades de escucha.

U.D. 9. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

- 9.1. El uso de la voz.
- 9.2. Directrices para comunicarse claramente con los clientes.
- 9.3. Siete acciones para una comunicación eficaz con los clientes.
- 9.4. Formas de la comunicación:
- 9.5. Actitudes que favorecen la relación interpersonal.

*(Nº horas teóricas: 80 horas// Nº horas prácticas: 100 horas) TOTAL: 180 horas*

**Objetivos específicos:**

- Reconocer la importancia que tiene para la empresa que los clientes corran la voz a favor o en contra de la misma.
- Comprender que es el cliente el que determina el éxito económico de la empresa-
- Reconocer la importancia de atender de la mejor manera tanto a los clientes internos como a los externos.
- Reconocer la importancia de asumir la responsabilidad de satisfacer personalmente a los clientes con los cuales entra en contacto, de forma directa o buscando a la persona más idónea para ello.
- Comprender la importancia de las pautas que establece la organización y nuestro rol en el mantenimiento de las pautas y su mejora.
- Familiarizarse con las habilidades necesarias para la atención al cliente e identificar qué habilidades son consideradas importantes por el cliente.
- Comprender la importancia de crear una primera impresión positiva en el cliente y reconocer los factores que contribuyen a determinar una impresión en el cliente.

**MÓDULO 2: TÉCNICAS DE VENTA**

*Asociado a la unidad de competencia UC0239\_2 Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización perteneciente a la cualificación profesional COM085\_2 del certificado de profesionalidad Actividades de venta COMV0108.*

U.D. 1. INTRODUCCIÓN A LA VENTA.

- 1.1. Conceptos sobre venta y vendedor.

U.D. 2. LA VENTA CONSULTIVA.

- 2.1. Importancia de la profesión de ventas.
  - 2.2. El grid del vendedor.
  - 2.3. El proceso de la venta.
- U.D. 3. LA FASE DE PREPARACIÓN.
- 3.1. ¿Qué información necesitamos?
  - 3.2. La preparación de la entrevista.
  - 3.3. El argumentario de ventas.
- U.D. 4. LA FASE DE CONTACTO.
- 4.1. El primer contacto con el cliente.
  - 4.2. La comunicación.
  - 4.3. Herramientas.
- U.D. 5. LA FASE DE INFORMACIÓN.
- 5.1. Introducción.
  - 5.2. El arte de obtener información.
- U.D. 6. LA FASE DE ARGUMENTACION.
- 6.1. La etapa de argumentación.
  - 6.2. Tratamiento de objeciones.
- U.D. 7. LA FASE DE CIERRE.
- 7.1. El cierre o compromiso.
  - 7.2. Técnicas de cierre.
- U.D. 8. OBSERVACIONES FINALES.
- 8.1. Análisis de la venta ganada-perdida.
  - 8.2. Cualidades del vendedor.
  - 8.3. Tipología de clientes.

*(Nº horas teóricas: 12 horas// Nº horas prácticas: 18 horas) TOTAL: 30 horas*

#### **Objetivos Específicos:**

- Entender y manejar las habilidades Identificar los diferentes papeles o actividades del vendedor.
- Identificar la venta como un proceso formado por una serie de fases de obligada cumplimentación.
- y técnicas de venta necesarias.
- Afrontar una venta adaptándose a las características de los clientes.

### **MÓDULO 3: CURSO BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

*Asociado a la unidad de competencia UCO413\_3 Actuar en situaciones de emergencia en el entorno de trabajo perteneciente a la cualificación profesional prevención de riesgos laborales SEA131\_3*

**TEMA: CONCEPTOS BÁSICOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

- U.D. 1. INTRODUCCIÓN A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
- 1.1. El Trabajo.

- 1.2. La Salud.
- 1.3. El Trabajo y la Salud.
- 1.4. Los Riesgos Laborales.
- 1.5. Consecuencias de los Riesgos Laborales:
  - 1.5.1 Accidente de Trabajo.
  - 1.5.2 Enfermedad Profesional.
  - 1.5.3 Otros daños para la salud.
  - 1.5.4 Otros daños. Repercusiones económicas y de funcionamiento.

#### U.D. 2. ARCO NORMATIVO BÁSICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

- 2.1. Derechos y deberes básicos.
- 2.2. Las Directivas Comunitarias:
  - 2.2.1 Alcance y fundamentos jurídicos.
  - 2.2.2 Directivas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - 2.2.3 Directivas sobre Seguridad del Producto.
- 2.3. Legislación básica aplicable:
  - 2.3.1 La Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
  - 2.3.2 El Reglamento de los Servicios de Prevención.
  - 2.3.3 Reglamentaciones técnicas específicas derivadas de la Ley.
  - 2.3.4 Otras disposiciones.

#### TEMA: *LOS RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN.*

#### U.D. 3. LOS RIESGOS LIGADOS A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD.

- 3.1. El lugar y la superficie de trabajo.
- 3.2. Las herramientas.
- 3.3. Las máquinas.
- 3.4. La electricidad.
- 3.5. Los Incendios.
- 3.6. Almacenamiento, manipulación y transporte.
- 3.7. La Señalización.
- 3.8. El Mantenimiento.

#### U.D. 4. RIESGOS LIGADOS AL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.

- 4.1. La exposición laboral a Agentes Químicos.
- 4.2. La exposición laboral a Agentes Físicos.
- 4.3. La exposición laboral a Agentes Biológicos.
- 4.4. La Evaluación del Riesgo.
- 4.5. El Control del Riesgo.

#### U.D. 5. LA CARGA DE TRABAJO, LA FATIGA Y LA INSATISFACCIÓN LABORAL.

- 5.1. La carga de trabajo.
- 5.2. La carga física.
- 5.3. La carga mental.
- 5.4. La fatiga.
- 5.5. La insatisfacción laboral.

U.D. 6. SISTEMAS ELEMENTALES DE CONTROL DE RIESGOS. PROTECCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL.

- 6.1. La Protección de la Seguridad y Salud de los trabajadores en el Trabajo.
- 6.2. La Protección Colectiva.
- 6.3. La Protección Individual.
- 6.4. Clasificación de los Equipos de Protección Individual.

U.D. 7. NOCIONES BÁSICAS DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN.

- 7.1. Introducción.
- 7.2. Tipos de accidentes graves.
- 7.3. Clasificación de las situaciones de emergencia.
- 7.4. Organización de emergencias.
- 7.5. Actuaciones en un Plan de Emergencia Interior (PEI).
- 7.6. Información de apoyo para la actuación de emergencia.

U.D. 8. PRIMEROS AUXILIOS.

- 8.1. ¿Qué son los primeros auxilios?
- 8.2. Consejos generales de Socorrismo.
- 8.3. Activación del Sistema de Emergencia. La Alerta.
- 8.4. Los eslabones de la cadena de socorro.
- 8.5. La formación en socorrismo laboral.
- 8.6. La evaluación primaria de un accidentado.
- 8.7. Emergencias médicas, reanimación cardiopulmonar y hemorragias.

U.D. 9. EL CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.

- 9.1. Definición.
- 9.2. La Vigilancia de la Salud de los trabajadores en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- 9.3. Objetivos de la Vigilancia de la Salud.
- 9.4. Las Técnicas de Vigilancia de la Salud.
- 9.5. Integración de los Programas de Vigilancia de la Salud en el Programa de Prevención de Riesgos Laborales.

*TEMA: ELEMENTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.*

U.D. 10. LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA EMPRESA.

- 10.1. La gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.
- 10.2. El Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.
- 10.3. Modalidades de Recursos Humanos y materiales para el desarrollo de actividades preventivas.

U.D. 11. ORGANISMOS PÚBLICOS RELACIONADOS CON SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

- 11.1. Instituciones y Organismos Internacionales.
- 11.2. Organismos Nacionales.
- 11.3. Organismos de carácter autonómico.

*(Nº horas teóricas: 25 horas// Nº horas prácticas: 15 horas) TOTAL: 40 horas*

#### **Objetivos Específicos:**

- Conocer los conceptos básicos relacionados con el Trabajo y la Salud.
- Conocer las Consecuencias de los Riesgos Laborales
- Conocer y valorar los fundamentos jurídicos en materia de prevención de riesgos laborales.
- Conocer las normas básicas de aplicación directa en España en materia de Prevención de Riesgos Laborales
- Conocer las causas que son origen de accidentes debidos a lugares de trabajo relacionados con la utilización de máquinas, herramientas, equipos, etc, así como otros tipos de siniestros como son los incendios.
- Conocer las acciones concretas a desarrollar en la aplicación de las normas de prevención relacionadas con la señalización de seguridad, y el mantenimiento preventivo.
- Conocer los riesgos derivados de la exposición a productos químicos, agentes biológicos, y contaminantes físicos.
- Reconocer las alteraciones psicofisiológicas que se pueden producir como consecuencia de la exposición a contaminantes físicos, químicos o biológicos.
- Realizar análisis y evaluaciones de las instalaciones de la empresa, para llegar a controlar riesgos específicos dentro de cada puesto de trabajo a través.
- Implantar medidas de prevención y de reducción de riesgos laborales dentro de la empresa, mediante la aplicación de Técnicas de Protección Colectiva e Individual.
- Conocer las nociones básicas de actuación en una emergencia para poder colaborar en ella y así evitar o minimizar los daños a las personas y/o a las instalaciones.
- Conocer las actuaciones que se deben desarrollar según el Plan de Emergencia Interior de la Empresa.
- Conocer las pautas de actuación ante cualquier accidente, como primera intervención, a fin de activar correctamente el Sistema de Emergencia.
- Conocer la estructura básica de los primeros auxilios en la empresa.
- Conocer las diferentes técnicas de Vigilancia de la Salud en el trabajo.
- Conocer básicamente los elementos de un plan de actuación para proteger la salud laboral de los trabajadores.
- Conocer cómo es un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.
- Conocer las modalidades de recursos humanos y materiales para el desarrollo de las actividades preventivas.
- Identificar las Instituciones y Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Conocer las funciones y servicios atribuidos a la Administración pública en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **MÓDULO 4: PREVENCIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO COMERCIAL.**

*Asociado a la unidad de competencia UCO413\_3 Actuar en situaciones de emergencia en el entorno de trabajo perteneciente a la cualificación profesional prevención de riesgos laborales SEA131\_3*

U.D. 1. EL SECTOR DEL COMERCIO.

1.1. Aspectos socioeconómicos.

1.2. Categorías y grupos profesionales.

U.D. 2. ESTADÍSTICAS OFICIALES SOBRE SINIESTRALIDAD EN EL SECTOR.

U.D. 3. RIESGOS LABORALES ESPECÍFICOS DEL SECTOR.

U.D. 4. FUENTES CONSULTADAS.

*(Nº horas teóricas: 6 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 10 horas*

**Objetivos Específicos:**

- Analizar las características estructurales y los grupos profesionales propios del ámbito comercial desde el punto de vista preventivo.
- Analizar la estructura y evolución de los índices de siniestralidad y las principales causas de accidentalidad en el ámbito comercial.
- Conocer las medidas preventivas asociadas a los riesgos más significativos del sector del comercio.

## **MÓDULO 5: HIGIENE ALIMENTARIA (MANIPULADOR DE ALIMENTOS)**

*Asociado a la unidad de competencia UCO543\_1 Realizar tareas de apoyo a la recepción y preparación de materias primas. Perteneciente a la cualificación profesional Operaciones auxiliares de elaboración en la industria alimentaria INA172\_1.*

*Asociado a la unidad de competencia UCO544\_1 Realizar tareas de apoyo a la elaboración, tratamiento y conservación de productos alimentarios. Perteneciente a*

*la cualificación profesional Operaciones auxiliares de elaboración en la industria alimentaria INA172\_1.*

*Asociado a la unidad de competencia UCO545\_1 Manejar equipos e instalaciones para el envasado, acondicionado y empaquetado de productos alimentarios, siguiendo instrucciones de trabajo de carácter normalizado y dependiente. Perteneciente a la cualificación profesional Operaciones auxiliares de elaboración en la industria alimentaria INA172\_1.*

- U.D. 1. MANIPULADOR DE ALIMENTOS.
- U.D. 2. CONSUMO DE ALIMENTOS MANIPULADOS ERRÓNEAMENTE.
- U.D. 3. FUENTES DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS.
- U.D. 4. ALTERACIÓN Y CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS.
- U.D. 5. FACTORES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO BACTERIANO.
- U.D. 6. ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS.
- U.D. 7. LA HIGIENE COMO MEDIDA PREVENTIVA.
- U.D. 8. MÉTODOS DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS.
- U.D. 9. MATERIALES EN CONTACTO CON LOS ALIMENTOS.
- U.D. 10. MANIPULACIÓN DE RESIDUOS.
- U.D. 11. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN: CONCEPTO Y DIFERENCIA.
- U.D. 12. CONTROL DE PLAGAS.
- U.D. 13. INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS ALIMENTOS.
- U.D. 14. RESPONSABILIDAD Y AUTOCONTROL.
- U.D. 15. LEGISLACIÓN APLICABLE AL MANIPULADOR DE ALIMENTOS.

*(Nº horas teóricas: 30 horas// Nº horas prácticas: horas) TOTAL: 30 horas*

#### **Objetivos específicos:**

- Saber cómo deben actuar todas aquellas personas que trabajan en empresas agroalimentarias para mantener la salubridad de los alimentos al tener un contacto directo con los alimentos en su fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro, preparación y servicio.

#### **MÓDULO 6: ACTIVIDADES DE CAJA**

- U. D. 1. CRITERIOS DE REPOSICIÓN
- U. D. 2. COBRO EN CAJA
- U. D. 3. CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

*(Nº horas teóricas: 7 horas// Nº horas prácticas: horas) TOTAL: 7 horas*

**MÓDULO 7: CALIDAD**

*(Nº horas teóricas: 3 horas// Nº horas prácticas: horas) TOTAL: 3 horas*