

# DEPENDIENTE/A COMERCIO

Unidades de competencia:

1. **UC0239\_2 Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.**

MF0239\_2: Operaciones de venta.

- UF0030: Organización de procesos de venta.
- UF0031: Técnicas de venta.
- UF0032: Venta online.

2. **UC0240\_2 Realizar las operaciones auxiliares a la venta.**

MF0240\_2: Operaciones auxiliares a la venta.

- UF0033: Aprovisionamiento y almacenaje en la venta
- UF0034: Animación y presentación del producto en el punto de venta.
- UF0035: Operaciones de caja en la venta

3. **UC0241\_2. Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente / consumidor / usuario.**

MF0241\_2: Información y Atención al cliente/consumidor/usuario.

- UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor
- UF0037: Técnica de comunicación y atención al cliente/consumidor.

4. **UC1002\_2 Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.**

MF1002\_2: Inglés profesional para actividades comerciales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN**

1. El proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación
3. Dificultades de la comunicación
4. Estructura del mensaje
5. Niveles de la comunicación comercial
6. Estrategias para mejorar la comunicación
7. La comunicación comercial y publicitaria

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN NO VERBAL**

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Escucha activa
3. ¿Qué es la comunicación no verbal?
4. Componentes de la comunicación no verbal
5. Anexo I. Envoltorio y Paquetería

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPORTAMIENTO DE VENTA**

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de Psicología aplicada a la venta
7. Anexo II. Tipo de Papel y Materiales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMPORTAMIENTO DE COMPRA**

1. Consumidor
2. Comportamiento del consumidor
3. Necesidades del consumidor
4. Tipos de consumidores
5. Análisis del comportamiento del consumidor
6. Factores de influencia en la conducta del consumidor
7. Modelos del comportamiento del consumidor

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE VENTA**

1. Introducción
2. Tipos de ventas aplicadas al dependiente de comercio
3. Técnicas de venta
4. Metodología que debe seguir el vendedor
5. Cómo captar la atención
6. Argumentación
7. Contra objeciones
8. Demostración
9. Negociación
10. Cierre de la venta
11. Anexo III. Elección de Adorno y Lazada

## 12. Anexo IV. Fidelización de Clientes

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE STOCKS**

1. Los inventarios
2. Métodos de gestión de inventarios
3. Métodos de gestión de stocks
4. Modelos de gestión de stocks
5. Anexo V. Costes de Presentación y Paquetería

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA**

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Zonas y puntos de venta fríos y calientes
7. Animación
8. Anexo VI. Decoración de Escaparates
9. Anexo VII. Introducción a las Nuevas Tecnologías como herramientas de trabajo en el pequeño comercio.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. SEGURIDAD E HIGIENE**

1. Seguridad
2. Primeros auxilios
3. Higiene y calidad en el ambiente
4. Métodos de conservación y manipulación de productos
5. Normativa de seguridad e higiene

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. FACTURACIÓN I**

1. Introducción
2. Presupuestos
3. Pedidos
4. Albaranes
5. Factura
6. Facturas Rectificativas
7. Abonos
8. Tickets de Venta
9. Plantilla

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. FACTURACIÓN II**

1. Liquidaciones
2. Gestión de Cobros
3. Gestión Garantías
4. Consulta de Trazabilidad