

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS. CÓDIGO: 3006.

1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	25%	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.	4%	Prueba Escrita Tema 01
		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.	4%	Ejercicio Tema 01
		c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	4%	Ejercicio Tema 01
		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.	4%	Ejercicio Tema 01
		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.	4%	Ejercicio Tema 02
		. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	5%	Ejercicio Tema 02

2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	25%	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	3%	Ejercicio Tema 03
		b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.	3%	Ejercicio Tema 04
		c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	3%	Ejercicio Tema 03
		d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	4%	Ejercicio Tema 04
		e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	3%	Ejercicio Tema 04
		f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	4%	Ejercicio Tema 04
				g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado	25%	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	5%	Prueba Escrita Tema 04

mediante equipos específicos.		b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.	4%	Prueba Escrita Tema 05
		c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.	4%	Ejercicio Tema 05
		d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	4%	Ejercicio Tema 05
		e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	4%	Ejercicio Tema 05
		f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	4%	Ejercicio Tema 05
		4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	25%	a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
		b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	4%	Ejercicio Tema 06
		c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación	4%	Ejercicio Tema 06

		vigente, en relación con las reclamaciones.		
		d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	4%	Ejercicio Tema 06
		e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	4%	Ejercicio Tema 06
		f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.	4%	Ejercicio Tema 06