

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA PÚBLICO-2GDGFB

PROFESORA: María Antonia Sánchez Ruiz

O.G.	C. PPS	RA	UT	CE	PESO		INSTRUMENTOS	TEMPORALIZACIÓN
g) h) n)	g) h)	1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	U T.1. Asesoramiento en el punto de venta	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	1ª evaluación
				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%		Actividad	
				c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	4%		Actividad	
				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%		Proyecto	
				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%		Proyecto	
				f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	4%		Exposición	
		2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y	U.2. Conformación de pedidos de mercancía y productos	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	4%		Prueba escrita	1ª evaluación
				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.	4%		Actividad	
				c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	4%		Exposición	

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA PÚBLICO-2GDGFB

PROFESORA: María Antonia Sánchez Ruiz

		terminales específicos.	U.3. Manipulación de pedidos	d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	4%		Actividad	
				e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	4%		Actividad	
				f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	4%		Prueba escrita	
				g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	4%		Debate/Rúbrica	
		3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	U.4. Preparación de pedidos para la expedición	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	4%		Prueba escrita	2ª evaluación
			U.5. Preparación y embalado de productos	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	
				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%		Actividad	
				d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje	4%		Debate/Rúbrica	
			U.4. Preparación de pedidos para la expedición	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%		Actividad	
			U.5. Preparación y embalado de productos	f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	4%		Exposición	
		4. Realiza el seguimiento del servicio	U.6. Seguimiento del servicio postventa	a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	4%		Prueba escrita	2ª evaluación

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA PÚBLICO-2GDCFGB

PROFESORA: María Antonia Sánchez Ruiz

		postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.		b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	4%		Actividad	
				c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones	4%		Prueba escrita	
				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%		Proyecto	
				e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.	4%		Proyecto	
				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%		Proyecto	