

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA  
**PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE  
PRODUCTOS**

2º Formación Profesional Básica

Curso 2017/2018

Profesora: María José Calero Plaza

IES ALTO GUADIANA

## Índice

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO
2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.
4. CONTENIDOS.
5. TEMPORALIZACIÓN
6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO
7. METODOLOGÍA
8. EVALUACIÓN
9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.
10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo. Se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

No obstante, en Castilla la Mancha se regulan los perfiles profesionales de los ciclos de Formación Profesional Básica en su ámbito de gestión, por lo que la concreción curricular de base para la redacción de esta programación será el que establezca en el Decreto 83/2014, de 01/08/2014, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha.

Independientemente de esto, el ciclo de Formación Profesional Básica también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo formativo MF1326\_1: *Preparación de pedidos y venta de productos*, que son el objetivo de esta programación didáctica.

## 2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias, para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- Realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

### 3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.

Código: 3006

#### **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.**

1. Atiende a posibles clientes asesorándoles sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

Criterios de evaluación:

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.

2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

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.

c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.

- d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- 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.
- 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.
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- 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.
- f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas.
- g) Se han retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

4. Atiende reclamaciones de potenciales clientes identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- 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).
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación 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.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- 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. CONTENIDOS

Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos

**Duración: 110 horas.**

**Contenidos:**

### 1. Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

### 2. Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

### 3. Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalado para su transporte o entrega.

- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

4. Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

## 5. TEMPORALIZACIÓN

Módulo profesional: Preparación de pedidos y venta de productos. Este módulo consta de 110 horas totales que se distribuirán a razón de 4 horas semanales de las cuales se asignan a cada Unidad de trabajo del siguiente modo:

		sesiones
UT1	ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA	21
UT2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS	19
UT3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS	19
UT4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN	17
UT5	PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS	17
UT6	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA	17
TOTAL SESIONES		110

## 6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

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

#### OBJETIVOS

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer 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.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.

#### CONTENIDOS

- 1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos**
- 2. Periodos de garantía**
  - Responsabilidad del vendedor y comerciante.
  - Tipos de garantía.
- 3. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución**
  - Documentos relacionados con el cobro.
  - Documentos relacionados con la devolución.
- 4. Técnicas de venta**
  - Técnicas básicas de venta.
  - Objeciones.
- 5. La atención al cliente**
  - Fidelización.
  - Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- 6. Reglas para hablar por teléfono**
- 7. El léxico comercial**

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Aplicar 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.

- Dar respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Mantener 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.
- Informar 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.
- Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
- Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado
- Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.
- Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren
- En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:
  - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
  - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
  - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

## UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

### OBJETIVOS

- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una *picking list* correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.

### CONTENIDOS

- 1. Tipos de mercancías y productos**
  - Léxico que se utiliza con relación a los productos.
- 2. Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos**
  - Características técnicas.
  - Características comerciales.
  - Características psicológicas.
- 3. Ciclo de vida de los productos**
- 4. Tipos de pedidos**
  - Unidad de pedido.
- 5. Métodos de preparación de pedidos**
  - *Picking* manual.
  - *Picking* semiautomático.
  - *Picking* automático.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar 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.
- Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.
- A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:
  - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
  - Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.
- A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, *packing list* y/o albarán de entrega:

- Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.
- Agrupar los productos según su correspondencia o características.
- Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

## UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

### OBJETIVOS

- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.

### CONTENIDOS

#### 1. Manipulación y conservación de productos

- Personal al servicio de almacén.
- Formas de almacenaje e instalaciones.
- Manipulación de las mercancías.
- Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.

#### 2. Pesaje, colocación y visibilidad

- Equipos habituales de pesaje.
- Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.

#### 3. Optimización y verificación de pedidos

#### 4. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información

- Registro de pedidos.
- Flujos de información.

#### 5. Manejo de cajas registradoras

- Historia.
- Funcionamiento.

#### 6. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)

- Funciones del TPV.
- Partes del TPV.
- Manejo de TPV.
- Utilidades y aplicaciones del TPV en las operaciones de venta.
- Tipos de TPV en el punto de venta.

#### 7. Los medios de pago electrónicos

- El datáfono.



**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Manejar 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.
- Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido:
  - Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.
  - Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.
  - Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.

## UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

### OBJETIVOS

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras.

### CONTENIDOS

- 1. Operativa básica en la preparación de pedidos**
  - Fases
  - Características
  - Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos
  - Recomendaciones relativas a la manipulación de la mercancía
- 2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación**
  - Simbología para la manipulación de mercancías
  - Símbolos para identificar materiales potencialmente reciclables
- 3. Documentación para la preparación de pedidos**
  - Control informático y tecnológico en la preparación de pedidos
  - Trazabilidad: concepto y finalidad
- 4. Equipos y medios para la preparación de pedidos.**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Identificar los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

- Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.
- Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta
- En un caso práctico debidamente caracterizado:
  - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
  - Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.
  - Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

## UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

### OBJETIVOS

- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.

### CONTENIDOS

- 1. Introducción**
- 2. Embalaje**
  - Funciones.
  - Clasificación.
  - Características de un buen embalaje.
  - Materiales y equipos de embalaje.
  - Criterios selección de embalajes.
- 3. Uso eficiente del embalaje**
- 4. Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido**
- 5. Embalaje manual y mecánico**
- 6. Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos**
  - Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
  - Accidentes laborales.
  - Equipos de protección individual (EPI).
- 7. Higiene postural**
  - Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
  - Exposición a posturas forzadas.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

- Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
- Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.
- Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.
- Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.
- A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:
  - En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
  - En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
  - Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
  - Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:
  - El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.
  - Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
  - El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
  - Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

## UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

### OBJETIVOS

- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

### CONTENIDOS

- 1. Entrega de pedidos**
- 2. El servicio posventa**
  - Tipos de servicios posventa.
- 3. Devoluciones**
- 4. Reclamaciones y quejas**
  - Definición y diferencias.
  - Motivos por los que reclama un cliente.
  - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
  - Procesos de resolución de quejas y reclamaciones.
- 5. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones**
  - Hojas de reclamaciones.
- 6. Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción**
- 7. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir las funciones del servicio de atención al cliente.
- Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

- Ofrecer 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.
- Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.
- Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.
- A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:
  - Identificar la naturaleza de la atención requerida.
  - Valorar la capacidad individual para responder a la misma
  - Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
  - En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
  - Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.
- A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:
  - Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
  - Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento *ad hoc*).
  - Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
  - Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

## 7. METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo.

Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte del módulo será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal, para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.



- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

## 8. EVALUACIÓN

### A) TIPO DE EVALUACIÓN

Según la Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional Básica del sistema educativo en la Comunidad de Castilla-La Mancha, la evaluación será **continua e integradora** en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

De acuerdo al artículo 5 de la citada Orden siempre y cuando un alumno presente faltas de asistencia que superen el 30% de las horas de duración de un módulo profesional, podrá perder el derecho a la evaluación continua en dicho módulo. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.

### B) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son los expuestos para cada unidad didáctica.

### C) NATURALEZA DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

Los criterios de calificación que se van a seguir en dicho módulos son los siguientes:

- a) **Pruebas orales, escritas y/o prácticas:** 60% de la nota final.
- b) Simulaciones del entorno laboral, así como **Trabajos, resolución de ejercicios, actividades:** 30% de la nota final.
- c) **Actitud en clase y frente al tratamiento de los temas transversales, comportamiento y asistencia a clase:** 10% de la nota final.

En cualquier caso, será imprescindible obtener como mínimo un 5 en los exámenes celebrados según el apartado a para hacer media ponderada con los apartados b y c vistos anteriormente, así como para tener derecho a hacer media con las notas de otras unidades de cara a obtener la nota trimestral o final correspondiente.

**MINIMO** para sumar cada instrumento obtener una calificación de 4 en cada instrumento de evaluación.

La nota final de Junio se calculara aplicando la media aritmética de las tres evaluaciones , siempre que estén aprobadas .Si hubiese alguna una evaluación suspensa con un 4 y las demás probadas se hara la media.

Si la nota de dicha evaluación fuese menor de 4 , se recuperaría en la convocatoria extraordinaria ,y si fuesen 2 evaluaciones o mas de 2 evaluaciones se recuperaría toda la materia en la convocatoria extraordinaria. En la convocatoria extraordinaria los citerios serán : actividades propuestas a realizar en el verano— 20%.Prueba escrita---- 80%

#### **D) CRITERIOS DE CORRECCIÓN**

Son implícitos al instrumento de evaluación. Salvo en las pruebas escritas, donde necesariamente se detallarán los criterios de corrección, se intentará dar a conocer a priori el criterio de corrección establecido para cada instrumento de evaluación antes de ponerlo en práctica.

## 9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
  - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:

    - Modificar la ubicación en clase.
    - Repetición individualizada de algunas explicaciones
    - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
    - Potenciar la participación en clase.
    - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.
  - **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramienta y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
  - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.
  - **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

## 10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Las actividades complementarias que se proponen son las siguientes:

- Visita a la planta de reciclaje en el mes de Noviembre.
- Visita a ANRO para el 2º trimestre