

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS-2ºCFPGB

			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	24%
		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 postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	U.6. Seguimiento del servicio postventa	a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	4%		Prueba escrita	2ª evaluación	24%
			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		

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS-2ºCFPGB

				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		