

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS-2ºCFPGB

O.G.	C. PPS	RA	UT	CE	PESO		INSTRUMENTOS	TEMPORALIZACIÓN	PESO RA
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	24%
				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. Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	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	28%
				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		
			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		

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		