

Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

Projecte d'Orde -/2015, d---- d----, de la Conselleria de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'establix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau mitjà corresponent al títol de Tècnic en Activitats Comercials

ÍNDEX

Preàmbul

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 2. Currículum

Article 3. Organització i distribució horària

Article 4. Mòdul professional Formació en centres de treball

Article 5. Espais i equipament

Article 6. Titulacions i acreditació de requisits del professorat

Article 7. Docència en anglés

Article 8. Autonomia dels centres

Article 9. Requisits dels centres per a impartir estes ensenyances

Article 10. Avaluació, promoció i acreditació

Article 11. Adaptació als distints tipus i destinataris de l'oferta educativa

Disposició addicional primera. Calendari d'implantació

Disposició addicional segona. Autorització de centres docents

Disposició addicional tercera. Procediment d'acreditació docent del professorat de centres privats o de centres públics de titularitat diferent de l'administració educativa que no tinga els requisits establits en l'article 6 d'esta orde

Disposició addicional quarta: incidència en les dotacions de gasto

Disposició transitòria única. Procés de transició i drets de l'alumnat que curse el cicle formatiu establert per a l'obtenció del títol de Tècnic en Comerç emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu.

Disposició derogatòria única. Derogació normativa

Disposició final primera. Habilitació reglamentària

Disposició final segona. Entrada en vigor

Annex I. Mòduls professionals

Annex II. Seqüenciació i distribució horària dels mòduls professionals

Annex III. Professorat

Annex IV. Currículum mòdul professional: Anglès Tècnic II-M

Annex V. Espais mínims

Annex VI. Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en centres de titularitat privada o d'administracions diferents de l'educativa

PREÀMBUL

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en la redacció feta per la Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, estableix en l'article 53 que és de competència exclusiva de la Generalitat la regulació i administració de l'ensenyança en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, en l'àmbit de les seues competències, sense perjuí del que disposa l'article vint-i-set de la Constitució i les lleis orgàniques que, de conformitat amb l'apartat u del seu article huitanta-u, la despleguen.

Una vegada aprovat i publicat en el *Boletín Oficial del Estado* el Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Activitats

Comercials i se'n fixen les ensenyances mínimes, els continguts bàsics del qual representen el 55 per cent de la duració total del currículum d'este cicle formatiu, establida en 2.000 hores, en virtut del que disposa l'article 10 apartats 1 i 2 de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional, els articles 6.2, 6.3, 39.4 i 39.6 de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i el capítol I del títol I del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'establix l'ordenació de la formació professional del sistema educatiu, és procedent, tenint en compte els aspectes definits en la normativa anteriorment mencionada, establir el currículum complet d'estes noves ensenyances de Formació Professional Inicial vinculades al títol mencionat en l'àmbit d'esta comunitat autònoma, ampliant i contextualitzant els continguts dels mòduls professionals i respectant-ne el perfil professional.

En la definició d'este currículum s'han tingut en compte les característiques educatives, així com les socioproductives i laborals de la Comunitat Valenciana a fi de donar resposta a les necessitats generals de qualificació dels recursos humans per a la seua incorporació a l'estructura productiva de la Comunitat Valenciana, sense cap perjudi a la mobilitat de l'alumnat.

S'ha prestat especial atenció a les àrees prioritàries definides per la disposició addicional tercera de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional, per mitjà de la definició de continguts de prevenció de riscos laborals, que permeten que tot l'alumnat pugua obtindre el certificat de Tècnic en Prevenció de Riscos Laborals, Nivell Bàsic, expedit d'acord amb el que disposa el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Servicis de Prevenció, i incorporant en el currículum la formació en la llengua anglesa per a facilitar la seua mobilitat professional a qualsevol país europeu.

Este currículum requerix una posterior concreció en les programacions que l'equip docent ha d'elaborar, les quals han d'incorporar el disseny d'activitats d'aprenentatge i el desenrotllament d'actuacions flexibles que, en el marc de la normativa que regula l'organització dels centres, possibiliten adequacions particulars del currículum en cada centre docent d'acord amb els recursos disponibles, sense que en cap cas supose la supressió d'objectius que afecten la competència general del títol.

En virtut del que s'ha exposat, en l'exercici de les competències que em conferix l'article 28.e de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i vista la proposta del director general de Formació Professional i Ensenyances de règim especial d' ____ de ____ de 2015, amb un informe previ del Consell Valencià de la Formació Professional, oït el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana,

ORDENE

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

1. Esta orde té per objecte establir el currículum del cicle formatiu de grau mitjà vinculat al títol de Tècnic en Activitats Comercials, tenint en compte les característiques socioproductives, laborals i educatives de la Comunitat Valenciana. A estos efectes, la identificació del títol, el perfil professional que està expressat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i la relació de qualificacions i, si és el cas, les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, així com l'entorn professional i la perspectiva del títol en el sector o sectors són els que es definixen en el títol de Tècnic en Activitats Comercials determinat en el Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, pel qual s'establix el mencionat títol i se'n fixen les ensenyances mínimes.

2. El que disposa esta orde serà aplicable en els centres docents que desenrotllen les ensenyances del cycle formatiu de grau mitjà d'Activitats Comercials ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

Article 2. Currículum

1. La duració total del currículum d'este cycle formatiu, incloent-hi tant la càrrega lectiva dels seus mòduls professionals com la càrrega lectiva reservada per a la docència en anglés, és de 2.000 hores.

2. Els seus objectius generals, els mòduls professionals i els objectius d'estos mòduls professionals, expressats en termes de resultats d'aprenentatge i els seus criteris d'avaluació, així com les orientacions pedagògiques, són els que s'establixen per a cada un d'estos en el Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre.

3. Els continguts i la càrrega lectiva completa d'estos mòduls professionals s'establixen en l'annex I d'esta orde.

Article 3. Organització i distribució horària

La impartició dels mòduls professionals d'este cycle formatiu, quan s'oferisca en règim presencial ordinari, s'organitzarà en dos cursos acadèmics. La seqüenciació en cada curs acadèmic, la seua càrrega lectiva completa i la distribució horària setmanal es concreten en l'annex II d'esta orde.

Article 4. Mòdul professional Formació en Centres de Treball

El mòdul professional Formació en Centres de Treball es realitzarà, amb caràcter general, en el tercer trimestre del segon curs.

Article 5. Espais i equipament

1. Els espais mínims que han de tindre els centres educatius per a permetre el desenrotllament de les ensenyances d'este cycle formatiu, complint la normativa sobre prevenció de riscos laborals, així com la normativa sobre seguretat i salut en el lloc de treball, són els establits en l'annex V d'esta orde.

2. Els espais formatius establits poden ser ocupats per diferents grups d'alumnat que cursen el mateix o uns altres cycles formatius, o etapes educatives, i no necessàriament han de diferenciar-se per mitjà de tancaments.

3. L'equipament, a més de ser el necessari i suficient per a garantir l'adquisició dels resultats d'aprenentatge i la qualitat de l'ensenyança a l'alumnat segons el sistema de qualitat adoptat, haurà de complir les condicions següents:

a) Els equips, màquines, etc. disposaran de la instal·lació necessària perquè funcionen correctament, i compliran les normes de seguretat i de prevenció de riscos i totes les altres que siguen aplicables.

b) La seua quantitat i característiques haurà d'estar en funció del nombre d'alumnes i permetre l'adquisició dels resultats d'aprenentatge, tenint en compte els criteris d'avaluació i els continguts que s'inclouen en cada un dels mòduls professionals que s'impartisquen en els espais mencionats.

Article 6. Titulacions i acreditació de requisits del professorat

1. Les especialitats del professorat amb atribució docent en els mòduls professionals que constituïxen les ensenyances establides per al títol mencionat en l'article 1 d'esta orde,

així com les titulacions equivalents als efectes de docència, són les arreplegades respectivament en els annexos III A i III B del Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Activitats Comercials.

2. A fi de garantir el compliment de l'article 12.3 del Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Activitats Comercials, per a la impartició dels mòduls professionals que el conformen, s'haurà d'acreditar que es complixen tots els requisits establits en l'esmentat article, i aportar la documentació següent:

a) Fotocòpia compulsada del títol acadèmic oficial exigít, de conformitat a les titulacions incloses en l'annex III C del Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, esmentat. Quan la titulació presentada estiga vinculada amb el mòdul professional que es desitja impartir, es considerarà que engloba en si mateixa els objectius d'este mòdul. En cas contrari, a més de la titulació, s'han d'aportar els documents indicats en l'apartat *b o c*.

b) En el cas que es desitge justificar que les ensenyances conduents a la titulació aportada engloben els objectius dels mòduls professionals que es pretén impartir:

Certificat acadèmic personal dels estudis realitzats, original o fotocòpia compulsada, expedida per un centre oficial, en la qual consten les ensenyances cursades detallant les assignatures.

Programes dels estudis aportats i cursats per la persona interessada, original o fotocòpia compulsada d'estos, segellats per la mateixa universitat o centre docent oficial o autoritzat corresponent.

c) En el cas que es desitge justificar per mitjà de l'experiència laboral que, almenys durant tres anys, ha desenrotllat la seua activitat en el sector vinculat a la família professional, la seua duració s'acreditarà per mitjà del document oficial justificatiu corresponent, al qual s'haurà d'afegir:

Certificat de l'empresa o organisme ocupador en què conste específicament l'activitat exercida per la persona interessada. Esta activitat ha d'estar relacionada implícitament amb els resultats d'aprenentatge del mòdul professional que es pretén impartir.

En el cas dels que treballen per compte propi, declaració de la persona interessada de les activitats més representatives relacionades amb els resultats d'aprenentatge.

3. En l'annex III d'esta orde es determinen les especialitats i, si és el cas, els requisits de formació inicial del professorat amb atribució docent en el mòdul professional d'Anglès Tècnic inclòs en l'article 7.

Article 7. Docència en anglés

1. A fi que l'alumnat conega la llengua anglesa, en els vessants orals i escrits, que li permeta resoldre situacions que impliquen la producció i comprensió de textos relacionats amb la professió, conèixer els avanços d'uns altres països, realitzar propostes d'innovació en el seu àmbit professional i facilitar la seua mobilitat a qualsevol país europeu, el currículum d'este cicle formatiu la incorpora de manera integrada en dos mòduls professionals que componen la totalitat del cicle formatiu.

2. Estos mòduls seran impartits de manera voluntària pel professorat que hi tinga atribució docent que, a més, posseïska l'habilitació lingüística en anglés d'acord amb la normativa aplicable a la Comunitat Valenciana. A fi de garantir que l'ensenyança en anglés s'impartisca en els dos cursos acadèmics del cicle formatiu de forma continuada es triaran mòduls professionals d'ambdós cursos. Els mòduls susceptibles de ser impartits en llengua anglesa són els relacionats amb les unitats de competència incloses en el títol.

3. Com a conseqüència de la major complexitat que suposa la transmissió i recepció d'ensenyances en una llengua diferent de la materna, els mòduls professionals impartits

en llengua anglesa incrementaran la seua càrrega horària lectiva en dos hores setmanals per al mòdul que s'impartisca en el primer curs i dos hores per al que es desenrotlle durant el segon curs. A més, el professorat que impartisca estos mòduls professionals tindrà assignades en el seu horari individual tres hores setmanals de les complementàries al servici del centre per a la seua preparació.

4. Si no es complixen les condicions anteriorment indicades, amb caràcter excepcional i de manera transitòria, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu, en el marc general del seu projecte educatiu, concretaran i desenrotllaran el currículum del cicle formatiu augmentant en dos hores setmanals la càrrega horària del mòdul professional 0156. Anglès i inclouran un mòdul d'anglès tècnic en el segon curs, la llengua vehicular del qual serà l'anglès, amb una càrrega horària de dos hores setmanals. El currículum d'este mòdul d'anglès tècnic es concreta en l'annex IV.

Article 8. Autonomia dels centres

Els centres educatius disposaran, de conformitat amb la normativa aplicable en cada cas, de la necessària autonomia pedagògica, d'organització i de gestió econòmica per al desenrotllament de les ensenyances i la seua adaptació a les característiques concretes de l'entorn socioeconòmic, cultural i professional.

En el marc general del projecte educatiu i segons les característiques del seu entorn productiu, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu concretaran i desenrotllaran el currículum per mitjà de l'elaboració del projecte curricular del cicle formatiu i de les programacions didàctiques de cada un dels seus mòduls professionals, en els termes establits en esta orde, potenciant o creant la cultura de prevenció de riscos laborals en els espais on s'impartisquen els diferents mòduls professionals, així com una cultura de respecte ambiental, treball de qualitat realitzat d'acord amb les normes de qualitat, creativitat, innovació i igualtat de gèneres.

La conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional afavorirà l'elaboració de projectes d'innovació, així com de models de programació docent i de materials didàctics que faciliten al professorat el desenrotllament del currículum.

Els centres, en l'exercici de la seua autonomia, podran adoptar experimentacions, plans de treball, formes d'organització o ampliació de l'horari escolar en els termes que establisca la conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional, sense que, en cap cas, s'imposen aportacions a l'alumnat ni exigències per a esta.

Article 9. Requisits dels centres per a impartir estes ensenyances

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que oferisquen ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic en Activitats Comercials s'ajustaran al que establix la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i les normes que la despleguen i, en tot cas, hauran de complir els requisits que s'establixen en l'article 46 del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, a més del que establix el Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, i les normes que el despleguen.

Article 10. Avaluació, promoció i acreditació

Per a l'avaluació, promoció i acreditació de la formació establida en esta orde caldrà ajustar-se a les normes que expressament dicte la conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional.

Article 11. Adaptació als distints tipus i destinataris de l'oferta educativa

La conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional podrà realitzar ofertes formatives d'este cycle formatiu, adaptades a les necessitats específiques de col·lectius desfavorits o amb risc d'exclusió social i adequar les ensenyances del cycle a les característiques dels diversos tipus d'oferta educativa, a fi d'adaptar-se a les característiques dels destinataris.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Calendari d'implantació

La implantació del currículum objecte de regulació d'esta orde tindrà lloc en el curs escolar 2015-2016 per a les ensenyances (mòduls professionals) seqüenciades en el curs primer de l'annex II d'esta orde i l'any 2016-2017 per a les ensenyances (mòduls professionals) seqüenciades en el segon curs del mencionat annex II. Simultàniament, en els mateixos cursos acadèmics deixaran d'impartir-se les corresponents al primer i segon cursos de les ensenyances establides per a l'obtenció del títol de Tècnic en Comerç per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu.

Segona. Autorització de centres docents

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que, en la data d'entrada en vigor d'esta orde, tinguen autoritzades ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic en Comerç emparat per la LOGSE, queden autoritzats per a impartir les ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic en Activitats Comercials emparat per la LOE.

Tercera. Procediment d'acreditació docent del professorat de centres privats o de centres públics de titularitat diferent de l'administració educativa que no tinga els requisits establits en l'article 6 d'esta orde

El professorat dels centres de titularitat privada o de titularitat pública d'una altra administració diferent de l'educativa que, en la data d'entrada en vigor d'esta orde, no tinga els requisits acadèmics exigits en l'article 6 d'esta orde podrà impartir els corresponents mòduls professionals que conformen este currículum si es troben en el cas següent:

Professorat que haja impartit docència en els centres especificats en la disposició addicional segona, sempre que dispose per a això dels requisits acadèmics requerits, durant un període de dos cursos acadèmics complets, o, a falta d'això, dotze mesos en períodes continus o discontinus, dins dels quatre cursos anteriors a l'entrada en vigor d'esta orde, en el mateix mòdul professional inclòs en un cycle formatiu emparat per la LOGSE que siga objecte de la convalidació establida en l'annex IV del Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre. L'acreditació docent corresponent podrà sol·licitar-se durant un any a l'entrada en vigor d'esta orde.

El procediment que s'ha de seguir per a obtindre l'acreditació docent establida en esta disposició addicional serà el següent:

El professorat que considere que té els requisits necessaris, el sol·licitarà a la corresponent direcció territorial amb competències en educació, i adjuntarà la documentació següent:

– Fotocòpia compulsada del títol acadèmic oficial.

– Documents justificatius de complir els requisits indicats en esta disposició addicional. El director o la directora territorial, amb un informe previ del seu Servei d'Inspecció Educativa, elevarà una proposta de resolució davant de l'òrgan administratiu competent en matèria d'ordenació d'estes ensenyances de Formació Professional, de la conselleria amb competències en matèria d'educació, que dictarà una resolució individualitzada respecte d'això. Contra esta resolució, la persona interessada podrà presentar un recurs d'alçada, en el termini d'un mes des de la seua notificació, davant de la secretaria autonòmica de què depenga el mencionat òrgan administratiu competent, aspecte que haurà de constar en la mencionada resolució. Estes resolucions quedaran inscrites en un registre creat a este efecte.

Quarta. Incidència en les dotacions de gasto

La implementació i posterior desplegament d'esta orde haurà de ser atesa amb els mitjans personals i materials de la conselleria competent en estes ensenyances de Formació Professional, en la quantia que prevegen els corresponents pressupostos anuals.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Procés de transició i drets de l'alumnat que estiga cursant el cicle formatiu establert per a l'obtenció del títol de Tècnic en Comerç emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu

1. L'alumnat que en acabar el curs escolar 2014-2015 complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic en Comerç emparat per la LOGSE, i que no haja superat algun dels mòduls professionals del primer curs del corresponent cicle formatiu les ensenyances del qual se substituïxen d'acord amb el que indica la disposició addicional primera d'esta orde, disposarà de dos convocatòries en cada un dels dos anys successius per a poder superar els esmentats mòduls professionals, sempre amb el límit màxim de convocatòries pendents de realitzar per l'interessat, que estableix la normativa vigent en cada un dels règims d'impartició de les ensenyances de Formació Professional.

Transcorregut l'esmentat període, en el curs escolar 2017-2018, se li aplicaran les convalidacions, per als mòduls superats, establides en l'article 14 del Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic en Activitats Comercials, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.

2. L'alumnat que, al finalitzar el curs escolar 2014-2015, no complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic en Comerç emparat per la LOGSE, se li aplicaran les convalidacions establides en l'article 14 del Reial Decret 1688/2011, de 18 de novembre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic en Activitats Comercials, o norma bàsica que el substituïska regulat per la LOE.

3. L'alumnat que, al finalitzar el curs escolar 2015-2016, no complisca, per no haver superat el mòdul professional de Formació en Centres de Treball, les condicions requerides per a obtindre el títol de Tècnic en Comerç emparat per la LOGSE, disposarà d'una convocatòria en el següent curs escolar per a poder superar l'esmentat mòdul professional, sempre amb el límit màxim de convocatòries pendents de realitzar per la persona interessada, que estableix la normativa vigent en cada un dels règims d'impartició de les ensenyances de Formació Professional. L'alumnat que, transcorregut el dit període, no haja obtingut el corresponent títol, se li aplicaran les convalidacions, per als mòduls professionals superats, establides en l'article 14 del Reial Decret

1688/2011, de 18 de novembre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Activitats Comercials, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades totes les disposicions que del mateix rang o d'un rang inferior s'oposen al que establix esta norma.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Habilitació reglamentària

S'autoritzen els òrgans superiors i centres directius de la conselleria competent en matèria d'Educació, en l'àmbit de les seues competències, per a adoptar les mesures i dictar les instruccions necessàries per a l'aplicació del que disposa esta orde.

Segona. Entrada en vigor

Esta orde entrarà en vigor l'endemà de ser publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. No obstant això, els seus efectes s'entendran referits a partir de l'inici dels processos d'escolarització del curs 2015-16.

La consellera d'Educació, Cultura i Esport,
MARÍA JOSÉ CATALÁ VERDET

ANNEX I

Mòduls professionals

Mòdul professional: Màrqueting en l'Activitat Comercial

Codi: 1226

Duració: 128 hores

Continguts:

Identificació del concepte de màrqueting i les seues funcions:

- Concepte i contingut del màrqueting.
- Origen i evolució del concepte.
- Funcions del màrqueting en l'empresa i en l'economia.
- Tipus de màrqueting:
 - . Màrqueting estratègic i màrqueting operatiu.
 - . Màrqueting intern i extern.
 - . Màrqueting de relacions o relacional.
 - . Màrqueting emocional.
 - . Màrqueting social.
 - . Màrqueting polític.
 - . Màrqueting de servicis.
- Els instruments i polítiques de màrqueting: el producte, el preu, la distribució i la comunicació.
- El màrqueting en la gestió de l'empresa.
- Orientació de l'activitat comercial de l'empresa:
 - . Orientació al producte.
 - . Orientació a les vendes.
 - . Orientació al consumidor.
 - . Orientació a la competència.
 - . Orientació al mercat.
- Organització del departament de màrqueting d'una empresa atenent diferents criteris. Estructura i organigrames.
- Tendències actuals del màrqueting. Aplicació de les noves tecnologies. El màrqueting en Internet.

Caracterització del mercat i l'entorn de l'empresa:

- El mercat. Concepte, característiques i elements del mercat. Funcions del mercat. Límits del mercat.
- Classificació dels mercats atenent distints criteris: segons el tipus de producte, segons la zona o àmbit geogràfic, segons el nombre de persones o empreses que intervenen i segons la destinació dels béns objecte d'intercanvi.
- Estructura del mercat: mercat actual i potencial.
- L'entorn i la seua influència en el màrqueting de l'empresa.
- Factors del microentorn. Els intermediaris. Els proveïdors. La competència. Les institucions.
- Variables del macroentorn: econòmic, social, cultural, demogràfic, tecnològic, mediambiental i politicolegal.
- Segmentació del mercat. Concepte i objectius. Criteris de segmentació. Estratègies de segmentació. Posicionament del producte.
- L'estudi del comportament del consumidor: necessitats i desitjos. Motius de compra. Tipus de consumidors. Consumidor final i industrial.
- El procés de decisió de compra del consumidor final: fases del procés i variables que influïxen en este. Busca d'informació. Satisfacció postcompra.

- Determinants interns del comportament de compra: motivacions, percepció, aprenentatge i experiència. Característiques personals. Actituds.
 - Determinants externs del comportament: entorn, cultura i valors socials, classe social, grups socials, família i influències personals. Situacions de compra i de consum.
 - El procés de decisió de compra del consumidor industrial.
- Determinació del procés d'investigació comercial i sistemes d'informació de màrqueting (SIM):
- La necessitat d'informació en l'empresa.
 - Tipus de dades:
 - . Segons la seua naturalesa: qualitatives i quantitatives.
 - . Segons el seu origen: internes i externes.
 - . Segons la disponibilitat: primàries i secundàries.
 - Fonts d'informació internes i externes, primàries i secundàries.
 - El sistema d'informació de màrqueting (SIM). Finalitat i objectius del SIM. Característiques del SIM. Subsistemes que integren un SIM. Configuració d'un SIM.
 - La investigació comercial. Concepte i característiques. Tipus d'estudis. Aplicacions de la investigació comercial.
 - Fases d'un procés d'investigació comercial: fixació d'objectius. Disseny de la investigació comercial. Selecció de les fonts d'informació. Obtenció de dades. Tècniques d'investigació qualitativa i quantitativa. Anàlisi de dades. Conclusions.
 - Fonts d'informació secundàries.
 - Fonts primàries:
 - . Tècniques d'investigació qualitativa: l'entrevista en profunditat, la dinàmica de grups i l'observació. Tècniques projectives. Tècniques de creativitat.
 - . Tècniques d'investigació quantitativa: l'enquesta. Tipus d'enquestes. El qüestionari. El mostreig. Selecció de la mostra.
 - El treball de camp en la investigació comercial.
 - Tractament i anàlisi de dades: el full de càlcul com a ferramenta per al tractament de les dades.
 - Elaboració de l'informe i presentació dels resultats.
- Definició de les polítiques aplicables al producte/servici:
- El producte com a instrument de màrqueting.
 - Objectius de la política de producte.
 - Atributs d'un producte.
 - Classificació dels productes atenent distints criteris. Segons la seua naturalesa: productes tangibles i intangibles o servicis. Segons l'ús o destinació: productes de consum i industrials. Segons la freqüència de compra. Segons l'esforç de compra.
 - La dimensió del producte. Gamma i línies de productes, famílies i categories.
 - Anàlisi de la cartera de productes/servicis o marques d'una empresa: anàlisi DAFO. Altres tècniques d'anàlisi. *Benchmarking*.
 - El cicle de vida del producte. Concepte i fases. Accions de màrqueting en cada etapa. Accions per a prolongar el cicle de vida d'un producte.
 - Estratègies en política de productes. Creació de nous productes. Diversificació de productes. Avantatges i inconvenients. La diferenciació del producte. Elements de diferenciació: marca, model, envàs i etiqueta. Gestió de la qualitat del producte.
 - Aplicació del màrqueting als servicis. Estratègies i gestió dels servicis.
 - La marca. Concepte, finalitat i regulació legal. Tipus de marques: avantatge competitiu de la marca. Estratègies i gestió de marques.
- Determinació del mètode de fixació del preu de venda del producte/servici:
- El preu del producte com a instrument de màrqueting.
 - Objectius de la política de preus.

- Factors que condicionen el preu d'un producte: normativa legal. Els objectius de l'empresa. Els costos. Els proveïdors. Els intermediaris. El cycle de vida del producte. El mercat i la competència. L'elasticitat de la demanda.
 - Components del preu d'un producte o servici. Costos i marges. Costos de fabricació i de distribució. Marge comercial brut i net.
 - Mètodes de fixació de preus a partir del cost. Càlcul del punt mort. Càlcul dels costos fixos i variables. Càlcul del preu de venda: cost més marges.
 - Mètodes de fixació de preus basats en la competència.
 - Mètodes de fixació de preus basats en la demanda de mercat.
 - Estratègies en política de preus. Estratègies per a línies de productes. Estratègies per a productes nous. Estratègies de preus diferenciats.
 - Estratègies de preus psicològics. Estratègies de preus geogràfics. Estratègies diferencials. Estratègies competitives.
 - Càlcul de costos i del preu de venda del producte, utilitzant el full de càlcul.
- Selecció de la forma i el canal de distribució del producte o línia de productes:
- La distribució comercial com a instrument de màrqueting.
 - Objectius de la política de distribució.
 - Canals de distribució. Concepte, estructura i tipus.
 - Els intermediaris comercials. Funcions i tipus d'intermediaris.
 - Els comerciants majoristes.
 - El comerç detallista. Mètodes de venda: venda tradicional, autoservici, venda sense botiga i altres.
 - Factors que condicionen l'elecció de la forma i el canal de distribució: el mercat, l'empresa, el producte, la competència, els intermediaris i altres.
 - Formes comercials de distribució: comerç independent, associat i integrat.
 - Formes d'intermediació comercial: agent comercial, representant comercial i comissionista.
 - La franquícia.
 - Estratègies de distribució. Relació del fabricant amb la xarxa de venda: distribució pròpia o per compte d'altri. Estratègies de cobertura de mercat: distribució intensiva, exclusiva o selectiva. Estratègies de comunicació i relació amb els intermediaris i amb el consumidor final. Estructures de distribució verticals i horitzontals.
 - Els costos de distribució. Estructura i càlcul.
 - Màrqueting en la distribució. Publicitat i promoció. Marxandatge.
 - La venda en línia. Distribució i venda a través d'Internet.
- Identificació de les accions i tècniques que integren la política de comunicació:
- La comunicació com a instrument de màrqueting.
 - El procés de comunicació comercial. Elements bàsics.
 - El mix de comunicació: tipus i formes.
 - Objectius de les polítiques de comunicació.
 - La publicitat: objectius. Regulació legal. Tipus de publicitat. El missatge publicitari. Mitjans i suports publicitaris. La campanya publicitària.
 - Les agències de publicitat.
 - El brífing del producte: objectius i finalitat. Estructura del brífing i informació que conté.
 - L'eficàcia publicitària.
 - Les relacions públiques: objectius. Tècniques de relacions públiques. Patrocini i mecenatge. Organització de fires i esdeveniments de màrqueting.
 - La promoció de vendes: objectius. Ferramentes promocionals. Accions de promoció per al llançament de nous productes.
 - El marxandatge: objectius. Tècniques de marxandatge.
 - La venda personal: característiques diferenciadores. Objectius.

- El màrqueting directe: objectius i formes. Telemàrqueting. Publitramesa.
 - El màrqueting en línia: objectius i ferramentes, pàgines web, plataformes 2B2, plataformes 2BC, blogs, xarxes socials.
- Seqüenciació del procés de planificació comercial:
- La planificació de màrqueting: finalitat i objectius.
 - Característiques i utilitats del pla de màrqueting.
 - Estructura del pla de màrqueting. Fases en la seua elaboració. Definició de les polítiques de màrqueting utilitzant ferramentes informàtiques.
 - Anàlisi de la situació: anàlisi intern i extern. Anàlisi DAFO.
 - Realització de previsions de vendes.
 - Fixació dels objectius que es pretenen aconseguir.
 - Definició de les accions i polítiques del màrqueting mix.
 - Pressupost. Recursos humans, financers i temps.
 - Execució del pla de màrqueting: redacció del pla de màrqueting i definició del màrqueting mix utilitzant ferramentes informàtiques.
 - Seguiment de les polítiques del pla de màrqueting.

Mòdul professional: Gestió d'un Xicotet Comerç

Codi: 1227

Duració: 176 hores

Continguts:

Obtenció d'informació sobre iniciatives emprenedores i oportunitats de creació d'una xicoteta empresa:

- L'empresa: concepte i elements de l'empresa.
 - Funcions bàsiques de l'empresa.
 - L'empresa i l'empresari.
 - Classificació de les empreses atenent distints criteris.
 - Característiques de les pimes.
 - Factors clau dels emprenedors: iniciativa, creativitat, formació i col·laboració.
 - La iniciativa emprenedora com a font de creació d'ocupació i de benestar social.
 - L'actuació dels emprenedors com a empresaris.
 - Requisits necessaris per a l'exercici de l'activitat empresarial.
 - L'actuació dels emprenedors com a empleats d'una pime.
 - El pla d'empresa: la idea de negoci.
 - Anàlisi de l'entorn general i específic d'una xicoteta empresa.
 - Relacions de la pime amb el seu entorn.
 - Relacions de la pime amb el conjunt de la societat.
 - Institucions i organismes competents en comerç interior.
 - Característiques del xicotet comerç de proximitat. Avantatges i inconvenients davant de les grans superfícies i altres formes de distribució.
 - Organismes i entitats públiques i privades que proporcionen informació i orientació a xicotets comerços: servicis que presten i recursos disponibles en línia.
- Determinació de la forma jurídica de l'empresa i els tràmits per a la seua creació i posada en marxa:
- L'empresa individual. Responsabilitat jurídica i obligacions formals.
 - La societat mercantil. Tipus de societats.
 - Societat anònima. Característiques. Responsabilitat. Òrgans de gestió.
 - Societat de responsabilitat limitada. Característiques. Responsabilitat. Òrgans de gestió.
 - Societats laborals: anònima i limitada. Característiques. Responsabilitat. Òrgans de gestió.
 - Altres societats mercantils.

- Societats cooperatives. Característiques. Responsabilitat. Gestió.
- Societats civils i comunitats de béns.
- Selecció de la forma jurídica adequada per a un xicotet comerç.
- Constitució de l'empresa: requisits i obligacions formals.
- Tràmits que s'han de realitzar per a la posada en marxa de l'empresa. Documentació, llicències i autoritzacions. Organismes on es gestionen.
- La finestreta única empresarial.
- Obligacions fiscals i laborals de l'empresa.
- Subvencions oficials i ajudes per a la constitució i obertura de l'empresa: requisits i tràmits a realitzar.

Elaboració d'un projecte de creació d'un xicotet comerç:

- Anàlisi del macroentorn de l'empresa: socioeconòmic, demogràfic, cultural, tecnològic, mediambiental i politicolegal.
- Anàlisi del mercat i de l'entorn comercial. Localització, accessibilitat i proximitat al client, zona d'influència, perfil dels clients i competència.
- Mètodes i tècniques per a seleccionar la ubicació del local comercial.
- Anàlisi interna i externa de l'empresa. Anàlisi DAFO: anàlisi de les fortaleses i debilitats de l'empresari-emprenedor i de les oportunitats i amenaces del mercat i l'entorn.
- Estudi del consumidor/client: característiques de la clientela, motivacions i hàbits de compra.
- Definició de les característiques de la botiga. Elaboració del pla del local.
- Definició de l'oferta comercial o assortiment de productes. Variables a tindre en compte per a la seua determinació.
- Preus de venda dels productes: llista de preus de venda al públic.
- Personal necessari: en funció de les característiques i necessitats del comerç, càlcul de costos, definició de funcions, perfil dels candidats i el procediment de selecció.
- Incorporació de les tecnologies de la informació i comunicació.
- Elaboració del pla d'empresa en què s'inclou el pla d'inversions bàsic, amb indicació dels recursos financers necessaris, i l'estudi de viabilitat economicofinancera del comerç (comptes de resultats bàsiques a partir de la previsió d'ingressos, costos i gastos, marges i resultats).

Elaboració d'un pla d'inversions bàsic:

- Estructura econòmica i estructura financera de l'empresa.
- Fonts de finançament propi i alié, intern i extern.
- Determinació de les necessitats d'inversió per a l'obertura de la botiga.
- Subvencions oficials i ajudes financeres a l'activitat d'una pime.
- Decisió de compra o lloguer del local i altres actius.
- Busca de subministradors i sol·licitud d'ofertes i pressupostos.
- Pressupostos i condicions de compra i/o de lloguer: qualitat, preu, condicions de pagament i finançament, i terminis d'entrega.
- Selecció del subministrador més convenient.
- Finançament a llarg termini: préstecs, lísing, rènting i altres formes de finançament. Interessos, comissions i altres gastos.
- Finançament a curt termini: crèdits comercials i ajornaments de pagament, crèdits bancaris i negociació d'efectes comercials. Interessos i gastos.
- Negociació amb les entitats financeres per a l'obtenció de recursos financers.
- Fiances i garanties exigides pels bancs i entitats financeres.
- Càlcul dels costos financers.
- Avaluació de distintes alternatives financeres, tenint en compte els costos i els requisits i garanties exigides.

- Maneig del full de càlcul per a determinar els costos financers i l'amortització de préstecs.
 - Pòlissa d'assegurances.
- Planificació de la gestió econòmica i la tresoreria del xicotet comerç:
- Previsió de la demanda.
 - Previsió d'ingressos i gastos.
 - Elaboració de pressupostos.
 - Fixació dels preus de venda atenent distints criteris.
 - Càlcul dels preus de venda en funció dels costos i el marge comercial, entre altres.
 - Condicions de cobrament a clients en funció de distints criteris.
 - Càlcul del punt mort o llindar de rendibilitat.
 - Avaluació d'inversions i càlcul de la rendibilitat.
 - Període mitjà de maduració.
 - Tècniques de control de fluxos de tresoreria i liquiditat: calendari de cobraments i pagaments, ajustos i desajustos de liquiditat.
 - Seguiment i control de cobraments i pagaments: gestió d'impagats, reclamacions i renegociació de les condicions de pagament.
 - Càlcul de costos de personal i cotització a la Seguretat Social.
 - Anàlisi de la informació comptable i economicofinancera de l'empresa.
 - Anàlisi de la viabilitat i sostenibilitat economicofinancera de l'empresa.
 - Càlcul i interpretació de ràtios economicofinanceres bàsiques: rendibilitat, liquiditat, solvència i endeutament.
 - Utilització del full de càlcul i altres aplicacions informàtiques per al càlcul de ràtios i per a l'anàlisi economicofinancera de l'empresa.
- Gestió de la documentació comercial i de cobrament i pagament:
- Facturació de les vendes: característiques, requisits legals i tipus de factures.
 - Ompliment i expedició de factures comercials.
 - Fiscalitat de les operacions de venda i prestació de servicis: l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA). Operacions gravades. Repercussió de l'IVA. Tipus de gravamen. Recàrrec d'equivalència.
 - Registre i conservació de factures segons la normativa mercantil i fiscal.
 - Mitjans i documents de pagament i cobrament: xec, transferència bancària, rebut normalitzat, lletra de canvi i pagaré, i mitjans de pagament electrònics.
 - Gestió de cobrament d'efectes comercials.
 - Negociació i descompte d'efectes comercials.
 - Càlcul dels costos de negociació d'efectes comercials.
 - Elaboració de factures de negociació d'efectes comercials.
 - Gestió d'impagats.
- Gestió del procés administratiu, comptable i fiscal de l'empresa:
- Gestió laboral en el xicotet comerç. Altes i baixes dels treballadors, nòmines i butlletins de cotització a la Seguretat Social.
 - Règim de cotització a la Seguretat Social de treballadors autònoms.
 - La comptabilitat de l'empresa. Objectius. Obligacions comptables.
 - El patrimoni de l'empresa: actiu, passiu i patrimoni net.
 - El balanç. Partides que l'integren. Relació funcional entre estes.
 - Els comptes. Terminologia, funcionament i estructura.
 - Conceptes d'inversió, gasto i pagament, ingrés i cobrament.
 - Els llibres comptables i de registre. Llibres obligatoris i voluntaris.
 - El Pla General Comptable per a les pimes.
 - Registre de les operacions. El cicle comptable.
 - El resultat de l'exercici: resultat comptable i resultat fiscal.

- Els comptes anuals: compte de pèrdues i guanys, balanç de situació, estat de canvis en el patrimoni net i memòria.
 - El sistema tributari espanyol. Impostos directes i indirectes.
 - Obligacions fiscals del xicotet comerç. El calendari fiscal.
 - Gestió de l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA). Règims de tributació. Subjecte passiu. IVA meritat. IVA deduïble. Obligacions fiscals.
 - Declaració-liquidació de l'IVA.
 - L'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques (IRPF). Modalitats de tributació. Subjecte passiu. Rendiments subjectes i gastos deduïbles. Base imposable. Quota tributària. Declaració-liquidació de l'impost.
 - L'Impost de Societats. Modalitats de tributació. Subjecte passiu. Compte de resultats. Base imposable. Base liquidable. Tipus de gravamen. Quota impositiva. Declaració-liquidació de l'Impost.
 - Altres impostos i tributs que afecten el xicotet comerç.
 - Maneig d'un paquet integrat de gestió comercial i comptable.
- Elaboració d'un pla per a la implantació d'un servei de qualitat i proximitat:
- Característiques del servei de qualitat en un xicotet comerç.
 - Normes de qualitat i codis de bones pràctiques en xicotets comerços.
 - Estratègies de qualitat en l'atenció als clients en xicotets comerços.
 - Servicis addicionals a la venda en xicotets establiments.
 - Instruments per a mesurar la qualitat.
 - Normativa d'àmbit nacional, autonòmic i local que afecta el comerç al detall.
 - Ferramentes informàtiques de gestió de les relacions amb els clients.
 - Actualització periòdica de la informació al client en el punt de venda.
 - Verificació de la identitat del client en els cobraments amb targeta.
 - Pla de gestió d'incidències, queixes i reclamacions en el comerç. Fulls de reclamacions, ompliment i tramitació.
 - Instruments per a mesurar el grau de satisfacció dels clients.
 - Normativa de protecció del consumidor aplicada a xicotets comerços.
 - Arbitratge en matèria de consum. Les juntes arbitral de consum.
 - Tècniques per a comprovar el manteniment de les instal·lacions i l'exposició de productes en la botiga, aplicant criteris comercials i de seguretat.
 - Pla de qualitat del xicotet comerç.
 - Bases de dades de clients: normativa de protecció de dades.

Mòdul professional: Tècniques de Magatzem

Codi: 1228

Duració: 110 hores

Continguts:

Planificació de les tasques diàries de les operacions i fluxos de mercaderies del magatzem:

- La logística en l'empresa.
- Les operacions d'un magatzem.
- Tipus de magatzems.
- Disseny de magatzems. *Lay-out*. Distribució interior.
- Implantació de magatzems.
- Personal de magatzem. Característiques dels llocs de treball en un magatzem.
- Classes de mercaderies emmagatzemades.
- Codificació de mercaderies.
- Sistemes d'emmagatzematge.
- Unitats d'emmagatzematge. Paletització de mercaderies.
- Equips de manipulació.

- Equips d'emmagatzematge.
- Sistemes de seguiment de les mercaderies en el magatzem.
- Càlcul de temps en el magatzem.

Aplicació de tècniques de recepció i disposició de mercaderies en el magatzem:

- Molls de càrrega i descàrrega.
- Documents d'acompanyament de la mercaderia.
- La inspecció de la mercaderia.
- Manipulació de mercaderies.
- La logística inversa.
- La traçabilitat de les mercaderies.
- Cronogrames de manipulació.
- Consolidació i desconsolidació de mercaderies.
- Caducitat de les mercaderies.
- Obsolescència de les mercaderies.
- Mercaderies especials.
- Zonificació de magatzems.
- Rotació de mercaderies en el magatzem

Determinació de les condicions de preparació de comandes i l'expedició de la mercaderia:

- Recepció de comandes. Ordes de comanda. El cicle de comanda.
- Sistemes de preparació de comandes.
- Fases en la preparació de comandes.
- Localització de mercaderies en el magatzem.
- Seguiment de les mercaderies en el magatzem.
- L'embalatge de la mercaderia. Factors que determinen el tipus d'embalatge.
- Senyalització i retolació de la comanda.
- L'etiquetatge. Codificació de l'etiquetatge. Funcions de la senyalització i de la retolació.
- Normativa de senyalització.
- Recomanacions reconegudes sobre senyalització i retolació.
- Materials i equips d'embalatge.
- La consolidació de mercaderies.
- Documentació d'enviaments.
- El transport de mercaderies. Els costos dels diferents mitjans de transport. L'externalització dels mitjans de transport. Comparativa de mitjans de transport.
- Les assegurances sobre mercaderies. Tipus d'assegurances.
- Gestió de residus de magatzem.
- Normativa mediambiental en matèria d'emmagatzematge i gestió de residus.

Aplicació de tècniques de gestió d'estocs de mercaderies:

- Els estocs de mercaderies.
- Classes d'estocs.
- Índexs de gestió d'estocs.
- Estoc mínim. Estoc màxim.
- Estoc de seguretat.
- Cost de ruptura d'estocs.
- Sistemes de gestió d'estocs.
- Sistemes de reposició d'estocs.
- El lot econòmic.
- El punt de comanda.
- Valoració d'existències.
- Criteris de valoració.
- Mètodes de valoració.

- Les fitxes de magatzem.
 - Tractament d'incidències.
 - Els inventaris. Tipus d'inventaris. Elaboració d'inventaris.
- Programació de les activitats del personal del magatzem:
- El departament de logística.
 - Principals ocupacions dins del magatzem.
 - Funcions dels llocs de treball.
 - Cronogrames d'actuació.
 - El treball en equip dins del magatzem.
 - Interdependència en les relacions professionals en el magatzem.
 - Tècniques de comunicació en el treball en equip del magatzem.
 - Comunicació verbal i no verbal.
 - L'escolta activa.
 - La comunicació efectiva en la transmissió d'instruccions.
 - Tècniques de comportament assertiu en equip dins del magatzem. Estils de resposta assertiva, agressiva i no assertiva.
 - Coordinació d'equips de treball en el magatzem.
 - Necessitats de formació de l'equip del magatzem. Tipus de formació del personal de magatzem.
- Maneig d'aplicacions informàtiques de gestió i organització de magatzems:
- La informàtica en els magatzems.
 - Tasques informatitzades del magatzem.
 - Aplicacions informàtiques generals aplicades a les tasques del magatzem.
 - Aplicacions informàtiques específiques utilitzades en la gestió de magatzems.
 - Simuladors de tasques.
 - Automatització de magatzems.
 - Sistemes informàtics d'ubicació i seguiment de la mercaderia en el magatzem.
 - Sistemes d'informació i comunicació en el magatzem.
 - Aplicacions dels sistemes de seguiment de mercaderies.
 - Implantació d'un sistema de qualitat en el magatzem.
 - La qualitat del servici d'emmagatzematge de mercaderies.
 - Nivell de servici al client.
- Aplicació de la normativa de seguretat, higiene i prevenció de riscos laborals en el magatzem:
- Normativa de seguretat i higiene en el magatzem.
 - Normativa de prevenció de riscos laborals en el magatzem.
 - Normativa de seguretat en l'emmagatzematge de mercaderies perilloses.
 - Normativa de seguretat i higiene en l'emmagatzematge de mercaderies peribles.
 - Normes tècniques en l'emmagatzematge de mercaderies especials.
 - Riscos laborals en l'emmagatzematge de mercaderies.
 - Senyals de seguretat.
 - Normativa i recomanacions de treball i seguretat en equips i en instal·lacions del magatzem. Seguretat en el maneig manual de càrregues. Seguretat en el maneig de càrregues amb mitjans de manipulació. Condicions de seguretat de les instal·lacions d'un magatzem.
 - Accidents de treball en la manipulació i el moviment de mercaderies.
 - Riscos d'incendis en el magatzem.

Mòdul professional: Gestió de Compres

Codi: 1229

Duració: 96 hores

Continguts:

Determinació de les necessitats de compra d'un xicotet establiment comercial:

- La funció logística en l'empresa.
- Qualitat total i *just in time*.
- Els costos logístics. Costos directes i indirectes. Fixos i variables.
- El cicle de compres.
- Variables de qualitat i nivell de servici.
- Estoc òptim i mínim.
- Indicadors de gestió de comandes: indicadors de necessitats de reposició en el punt de venda. Índex de cobertura. Índex de rotació. Índex de ruptura d'estocs. Índex d'obsolescència.
- La previsió de vendes.
- Tendències.
- Variació en la demanda.
- Tècniques d'inferència estadística.
- El terminal de punt de venda com a mitjà per a estimar les compres.
- El programa de comandes.

Realització de plans d'aprovisionament de mercaderies:

- Centrals de compra.
- Majoristes i abastiment a l'engròs.
- Internet com a canal de compra.
- Variacions de la demanda.
- Determinació de necessitats de compra: volum de comanda, preu, capacitat i cost d'emmagatzematge, i termini d'entrega.
- Selecció de proveïdors.
- Criteris de selecció.
- Etapes del procés de negociació amb proveïdors. Preparació de la negociació.

Sol·licitud d'ofertes.

- Tècniques de negociació de les condicions de subministrament.

Tramitació de la documentació de compra de mercaderies:

- El contracte de subministrament.
- Plec de condicions d'aprovisionament.
- Gestió administrativa de comandes.
- Ofertes. Catàlegs de productes.
- Tècniques de comunicació en la tramitació de les compres. Comunicació escrita. Comunicació verbal i no verbal. Comunicació telemàtica.

- Ordes de compra i comanda.
- Avisos d'enviament o recepció.
- Albarans d'entrega.
- Factures.

Gestió i control del procés de recepció de comandes:

- La recepció de comandes.
- La inspecció de mercaderies.
- Incidències en les comandes. Mitjans de comunicació d'incidències.
- La pèrdua desconeguda.
- Desembalatge de productes. Ferramentes de desembalatge.
- Normativa mediambiental en el desembalatge de mercaderies.
- Aplicacions informàtiques de gestió de magatzems.

Comprovació de la idoneïtat de la rendibilitat de l'assortiment implantat en l'establiment comercial:

- Índexs de gestió de vendes. Objectius i càlcul. Bases de dades d'informació de productes.
- Ràtios de gestió de productes.

- Índex de circulació.
 - Índex d'atracció.
 - Índex de compra.
 - Taxa de marca.
 - Ràtio de productivitat del lineal.
 - Índex de rendibilitat del lineal.
 - Ràtio de benefici del lineal.
 - Índex de rendibilitat del lineal desenrotllat.
 - Rendiment del lineal.
 - Seguiment de l'assortiment.
 - Anàlisi ABC. Regla 20/80.
 - Anàlisi de la cartera de productes.
 - Anàlisi DAFO de referències.
 - Detecció de productes obsolets i productes poc rendibles.
 - Incorporació d'innovacions i novetats a la gamma de productes.
- Realització de la gestió de compravenda d'un establiment comercial:
- Programari útil per a terminals punt de venda.
 - Gestió integrada de l'aprovisionament.
 - Dades necessàries per a crear una empresa en el terminal de punt de venda.
 - Alta de magatzems, proveïdors, articles i clients, entre altres.
 - Perifèrics del terminal de punt de venda. El lector de codi de barres. Pantalla tàtil. Caixa registradora. Impressora de tiquet. Les balances. El visor. El codi EAN i el codi de barres.
 - Gestió de comandes, albarans, factures i mitjans de pagament en el terminal de punt de venda.
 - Les promocions amb el terminal de punt de venda.
 - El cobrament de mercaderies amb el terminal de punt de venda.
 - Pressupostos a clients. Comandes de clients. Albarans a clients. Factures a clients. Factures rectificatives. Abonaments a clients. Gestió de garanties. Traçabilitat.
 - Configuració de terminals punt de venda.
 - Tiquets: capçalera, cos i peu.
 - Caixa. Moviments de caixa. Tancament i arqueig. Assentaments de tancament. Bolcada a disc. Importar.
 - Confecció d'estadístiques i informes de compres, vendes i magatzem.
 - Generació de gràfics estadístics.
 - Altres aplicacions ofimàtiques de gestió comercial, d'aprovisionament i de magatzem per a xicotets comerços.

Mòdul professional: Venda Tècnica

Codi: 1230

Duració: 132 hores

Continguts:

Elaboració d'ofertes comercials de productes industrials:

- Classificació i característiques de productes industrials.
- Tècniques de venda aplicades al client industrial. Vendes a l'engròs i a granel.
- Mercats del sector primari: collites, ramat i pesca.
- Mercats industrials: matèries primeres, components i productes semielaborats.
- Agents comercials. Foment de la trobada comprador-venedor.
- Materials, composició i ingredients.
- L'envàs i l'emalatge com a argument de vendes.
- El certificat com a ferramenta de màrqueting. Certificats de qualitat, mediambientals i de control de riscos laborals.

- La seguretat del producte com a paràmetre per a mantindre la confiança del client industrial.
 - Facilitadors: asseguradores i entitats financeres. Homologacions parcials i totals.
- Confecció d'ofertes comercials de servicis:
- Tipologia de servicis: públics i privats.
 - Mercats de servicis: financers, assegurances, consultoria, subministraments, formació, sanitaris, socials, manteniment i reparació.
 - Objectius en la prestació de servicis. Objectius socials i econòmics.
 - Planificació dels servicis segons les necessitats dels usuaris.
 - Característiques inherents als servicis.
 - La intangibilitat i les propostes per a contrarestar este factor. L'atenció dels aspectes tangibles: decoració, imatge personal, uniformes i equipaments tecnològics.
 - La inseparabilitat i modes de superar-la. El règim d'autoservici, el treball amb grans grups i la focalització en l'activitat essencial.
 - L'heterogeneïtat i la lluita en l'empresa per reduir-la. La caducitat immediata i les solucions per a evitar la pèrdua total. Les tècniques de control de qualitat: sistema de semàfor. Selecció, motivació i formació de personal en la busca del servici homogeni. Tècniques d'últim minut per a servicis altament peribles.
 - La concentració de la demanda en períodes puntuals i estratègies per a combatre-la. El sistema de reserves, l'encaix de dos segments en demandes, la discriminació de preus per temporada i els sistemes de premis per a demandes en períodes vall.
 - Sistemes de control de satisfacció dels usuaris en l'execució de l'oferta de servicis.
 - Ofertes de servicis a través de noves tecnologies.
- Realització d'activitats pròpies de la venda de productes tecnològics:
- L'esperit emprenedor en la busca de noves vetes de mercat.
 - La innovació i el llançament de nous productes.
 - Agrupació de funcions, nous usos i utilitats, novetats en el maneig, desenrotllament d'accessoris i complements, i compatibilitats en sistemes i productes.
 - Catàlegs i manuals d'instruccions.
 - Gestió de clients pocs satisfets i suggeriments de millora.
 - Elaboració de presentacions de novetats.
 - Evolució de l'electrònica.
 - Mercats de béns tecnològics: informàtica, fotografia, telefonia, comunicació audiovisual, videojocs i indústria de l'oci.
 - Anàlisi del fenomen de la moda i les tendències. Previsió.
 - El client prescriptor com a punta de llança en el mercat.
 - Flexibilitat de l'empresa per a adaptar-se a entorns canviants.
- Exercici d'activitats relacionades amb la venda de productes d'alta gamma:
- La comunicació del posicionament.
 - Mercats d'alt posicionament: joieria, alta rellotgeria, pelleteria, roba i calçat de firma, perfums i cosmètics, automòbils *premium*, i mercat d'alta gastronomia i *delicatessen*.
 - El client que busca la marca.
 - La distribució selectiva.
 - La utilització de cares conegudes en la publicitat.
 - Producte: els objectes exclusius, les sèries limitades i els models d'autor.
 - Imatge de marca i imatge personal.
 - L'anàlisi de marca: coneixement, reconeixement, paraules associades, atributs físics, valors emocionals, personalitat, origen, herència i símbols.
 - Tècniques d'empaquetatge:
 - . Segons estils: senzill, creuat i recarregat.
 - . Segons formes: objectes regulars i irregulars.
 - . Segons grandàries: del microenvàs als grans objectes.

- Normativa d'etiquetatge.
 - Sistemes d'alarma per a productes.
 - Polítiques antifurt.
 - Noves tecnologies aplicades a la venda de productes d'alta gamma.
- Preparació d'accions promocionals de béns immobles:
- L'agència immobiliària.
 - Els servicis immobiliaris: de comercialització de les constructores i dels promotors immobiliaris.
 - La figura de l'agent comercial i de l'assessor comercial immobiliari.
 - La promoció d'immobles: mitjans i canals.
 - Comercialització d'immobles: presencial, per telèfon i per ordinador.
 - La capacitat de compra o lloguer dels potencials clients.
 - El lloguer amb opció a compra.
 - Legislació vigent en matèria de protecció de dades.
 - Protecció al consumidor en operacions de compravenda i lloguer d'immobles.
 - Política de confidencialitat de dades de l'organització.
 - La cartera d'immobles. Classificació per filtres: zona, preu, estat d'habitabilitat i característiques.
 - Promoció a través de noves tecnologies. Pàgines web i xarxes socials.
- Exercici d'activitats relacionades amb el procés de venda d'immobles:
- Tipus d'immobles: vivenda lliure, de protecció oficial i cooperatives de vivendes.
 - LAU. Llei d'arrendaments urbans.
 - Presentació, visita i demostració del producte immobiliari.
 - Tràmits immobiliaris.
 - Nota registral de l'immoble.
 - La funció de la intermediació. El contracte de comissió.
 - L'equip de col·laboradors: arquitectes, advocats, assessors, notaris i registradors.
 - La visita als immobles en cartera.
 - Document de visita.
 - Document de reserva de compra o lloguer.
 - Escripura pública de l'operació.
 - Normativa reguladora de les operacions immobiliàries.
 - Gastos de formalització de contracte.
 - Obligacions, desgravacions i bonificacions fiscals.
 - Modalitats de finançament.
 - Garanties reals i personals.
- Exercici d'activitats de telemàrqueting:
- Concepte de telemàrqueting.
 - Evolució fins al BPO (Business Process Outsourcing).
 - Avantatges i factors d'èxit del telemàrqueting.
 - Sectors econòmics de desenrotllament del telemàrqueting.
 - El professiograma del teleoperador. Tipus de telefonades. Accions de venda.
 - Pautes per a l'excel·lència en la comunicació telefònica.
 - Tipologia d'interlocutors.
 - Característiques de la veu en l'atenció telefònica: velocitat, timbre, entonació i vocalització.
 - El control emocional en el telemàrqueting. L'escolta activa. Transmissió de seguretat i tranquil·litat.
 - Aplicacions de l'ús del telèfon en operacions comercials.
 - Investigació comercial per telèfon.
 - El procés de la venda telefònica. Maneig del temps.

- Fases de la venda: salutació, presentació, investigació de necessitats, argumentació, tractament d'objeccions i tancament.
- Les ràtios en el mesurament de l'excel·lència, qualitat i eficiència del servei en les actuacions de telemàrqueting.

Mòdul professional: Dinamització del Punt de Venda

Codi: 1231

Duració: 160 hores

Continguts:

Organització de la superfície comercial:

- Normativa i tràmits administratius en l'obertura i implantació: llicències, autorizaciones i permisos.
 - Recursos humans i materials en el punt de venda.
 - Tècniques de marxandatge. Objectius. Pressupost. Ferramentes.
 - Distribució dels corredors.
 - Implantació de les seccions.
 - Comportament del client en el punt de venda. Procés de decisió de compra.
 - Determinants del comportament del consumidor. Motivació. Percepció. Experiència. Aprenentatge. Característiques demogràfiques, socioeconòmiques i psicofísiques.
 - Condicionants externs del comportament del consumidor.
 - Zones calentes i zones fredes. Mètodes físics i psicològics per a calfar els punts freds.
 - Normativa aplicable al disseny d'espais comercials: comercial i de seguretat i higiene.
- Col·locació, exposició i reposició dels productes en la zona de venda:
- Estructura de l'assortiment.
 - Caracterització de l'assortiment.
 - Objectius, criteris de classificació i tipus d'assortiment.
 - Mètodes de determinació de l'assortiment: l'amplitud de l'assortiment, l'amplària de l'assortiment, la profunditat de l'assortiment, la coherència de l'assortiment, la notorietat i l'essenciabilitat de l'assortiment.
 - Elecció de referències: nombre màxim, mínim i normal de referències.
 - Llímit de supressió de referències.
 - Programes informàtics de gestió de l'assortiment.
 - Disposició del mobiliari: col·locació recta, en graella, en espiga, angular, lliure, oberta i tancada.
 - Classificació de productes per famílies, gammes, categories, posicionament, condicionament i codificació.
 - Definició i funcions del lineal.
 - Zones i nivells del lineal. Variacions de nivell.
 - Sistemes de repartiment del lineal: segons vendes, segons benefici brut i segons rotació.
 - Sistemes de reposició del lineal.
 - Tipus d'exposicions del lineal.
 - Implantació vertical i horitzontal de productes. Normes per a la implantació correcta.
 - Lineal òptim. Lineal mínim.
 - Característiques tècniques, comercials i psicològiques dels productes.
 - Temps d'exposició. Criteris comercials i d'organització. Gestió de categories de productes.
 - Els frontals (*facing*). Regles d'implantació.
 - Organització del treball d'implantació.
 - Aplicacions informàtiques d'optimització de lineals.
 - Normativa vigent: comercial i de seguretat i higiene.
- Realització de publicitat en el lloc de venda:

- La publicitat en el lloc de venda (PLV): concepte, característiques i objectius.
 - Formes publicitàries específiques de la publicitat en el lloc de venda (PLV): avantatges i desavantatges d'este mitjà.
 - Formes i elements bàsics: cartelleres i lluminosos, entre altres.
 - Elements específics: permanència del missatge, flexibilitat en el temps i en l'espai, selectivitat geogràfica, audiència important, impacte i cost per impacte, entre altres.
 - Tipus d'elements de publicitat: *stoppers*, pancartes, materials i cartells, entre altres.
 - Limitacions de la publicitat.
 - Els cartells: tipus, formes, colors i col·locació.
 - Tècniques de retolació.
 - Programes informàtics de retolació, disseny de cartells i fullets.
 - Missatges promocionals.
 - Normativa de seguretat i prevenció de riscos laborals.
- Realització d'aparadors i atenció d'elements exteriors:
- Elements exteriors: la façana, la via pública com a element publicitari, la porta i els sistemes d'accés. El rètol exterior: tipus. Il·luminació exterior. El tendal i la seua col·locació.
 - L'entrada de l'establiment.
 - Normativa i tràmits administratius en la implantació externa.
 - L'aparador: funcions, objectius i classes o tipus.
 - Pressupost d'implantació de l'aparador.
 - Cronograma.
 - Recursos humans i materials necessaris per a la implantació efectiva.
 - Criteris econòmics i comercials en la implantació. Costos d'implantació.
 - Incidències en la implantació. Mesures correctores.
 - Aplicacions informàtiques per a la gestió de tasques i projectes.
 - L'aparador i la comunicació.
 - La percepció i la memòria selectiva.
 - La imatge: figura i fons, contrast i afinitat, forma i matèria.
 - L'asimetria i la simetria: el punt, la línia, la línia discontinua i el zig-zag.
 - Les ondes, la corba, els arcs concèntrics, la línia vertical i horitzontal, obliqua ascendent i descendent, l'angle i les paral·leles.
 - Les formes geomètriques: cercle, oval, triangle, triangle rom, rombe, quadrat, rectangle i altres formes.
 - Eficàcia de l'aparador: ràtios de control. Ràtio d'atracció. Ràtio de convicció. Ràtio d'efectivitat. Altres ràtios.
 - El color en la definició de l'aparador: psicologia i fisiologia del color.
 - Il·luminació en aparadorisme.
 - Elements per a l'animació de l'aparador: mòduls, cartells, senyalització i altres.
 - Aspectes essencials de l'aparador: col·locació, neteja, rotació, preus, promocions i ambientació.
 - Principis d'utilització i reutilització de materials de campanyes d'aparadors.
 - Esbossos d'aparadors.
 - Programes informàtics de disseny i distribució d'espais.
 - Planificació d'activitats.
 - Materials i mitjans.
 - Normativa de seguretat en el muntatge d'un aparador i elements exteriors.
- Determinació d'accions promocionals:
- El procés de comunicació comercial. Elements bàsics.
 - El mix de comunicació: tipus i formes.
 - Polítiques de comunicació.
 - Promocions de fabricant: dirigides a intermediaris, a venedors i a consumidors.

- Promoció de distribuïdor.
 - Promoció dirigida al consumidor.
 - Productes ganxo i productes estrela.
 - La publicitat en el lloc de venda.
 - La promoció de vendes: objectius, pressupost i ferramentes promocionals. Selecció d'accions promocionals per al llançament de nous productes o l'entrada en nous mercats.
 - Relacions públiques: objectius, pressupost i tècniques de les relacions públiques.
 - Selecció de les accions per a reforçar la imatge corporativa i de marca.
 - Elaboració d'informes sobre política de comunicació utilitzant aplicacions informàtiques.
 - Execució de les campanyes.
 - Efectes psicològics i sociològics de les promoció en el consumidor.
 - Normativa de seguretat i higiene en la realització de promoció de vendes.
- Aplicació de mètodes de control d'accions de marxandatge:
- Adequació promocional a l'establiment i a la planificació anual, mensual o setmanal.
 - Rendiment de la superfície de venda.
 - Criteris de control de les accions promocionals.
 - Índexs i ràtios economicofinancers: marge brut, taxa de marca, estoc mitjà, rotació de l'estoc i rendibilitat bruta, entre altres.
 - Anàlisi de resultats.
 - Ràtios de control d'eficàcia d'accions promocionals.
 - Aplicació de mesures correctores.

Mòdul professional: Processos de Venda

Codi: 1232

Duració: 160 hores

Continguts:

Identificació del procés de decisió de compra del consumidor:

- Tipus de consumidors. Consumidor final o particular i consumidor industrial o institucional.
 - Estudi del comportament del consumidor. Aspectes que comprén.
 - Les necessitats del consumidor. Tipus. La jerarquia de necessitats: la teoria de Maslow.
 - Tipus de compres segons el comportament del consumidor: compres racionals o previstes i compres impulsives.
 - El procés de decisió de compra del consumidor final. Fases del procés i variables que influïxen en este.
 - Determinants interns que incidixen en el procés de compra: factors socials i psicològics, motivacions, percepcions, experiència i aprenentatge, actituds i característiques personals. Barreres psicològiques.
 - Variables externes que influïxen en el procés de compra: entorn, cultura i subcultures, classe social, grups socials, família, influències personals i determinants situacionals.
 - Les variables de màrqueting en el procés de compra.
 - El procés de compra del consumidor industrial o organitzacional. Tipus de consumidors. Fases del procés.
 - Tipologies de clients: segons el seu comportament, segons el seu perfil, actitud, personalitat i segons les seues motivacions de compra.
- Definició de les funcions i perfil dels venedors:
- El venedor. Concepte i funcions.
 - El paper del venedor en la venda personal.

- Tipus de venedors segons l'empresa en què presten els seus servicis: venedors de fabricants, majoristes i detallistes.
 - Tipus de venedors segons la naturalesa del producte: venedors de productes industrials, de productes de consum i de servicis.
 - Tipus de venedors segons l'activitat o tipus de venda que realitzen: venedors interns, de mostrador o dependents. Venedors externs, de ruta o viatjants. Venedors d'autovenda. Reposador o omplidor d'expositors. Venedors porta a porta. Venedors promotors o itinerants, demostradors, visitadors, prescriptors i creadors de clientela. Venedors tècnics. Venedors de grans operacions. Venedors de servicis. Venedors de telemàrqueting o televenedors. Venedors en línia o per Internet. L'agent comercial o representant.
 - El perfil del venedor professional. Qualitats personals, capacitats professionals i coneixements del bon venedor. Habilitats professionals específiques i aptituds per a les vendes. Qualitats i imatge del venedor. Coneixements del venedor: de l'empresa, el producte i/o servici, els clients i la competència. Coneixements específics de vendes. Actitud psicològica del venedor.
 - El manual del venedor.
 - Formació dels venedors. Necessitat de la formació. Programes de formació i perfeccionament dels venedors: formació inicial, formació sobre el terreny, programes de perfeccionament dels venedors i formació contínua.
 - Motivació dels venedors. Factors motivadors i tècniques de motivació. Tècniques de direcció d'equips, lideratge i equips de treball.
 - Reclutament de venedors.
 - Sistemes de remuneració dels venedors.
- Organització del procés de venda:
- El departament de vendes. Estructura, organització, funcions i objectius.
 - Funcions del director de vendes.
 - Planificació de les vendes. El pla de màrqueting. Els objectius de vendes.
 - Factors que condicionen l'organització del departament de vendes.
 - Estructura organitzativa del departament de vendes. Organigrames. El territori de vendes: organització per zones o àrees geogràfiques. Organització per productes. Organització per clients. Organització per mercats. Organització mixta.
 - Determinació de la grandària de l'equip de vendes.
 - Delimitació de les zones de venda i assignació als venedors.
 - Planificació de les visites a clients. Tipus i freqüència de les visites.
 - Disseny de les rutes de vendes. Sistema de sectors. Ruta de la margarida. Ruta en zig-zag. Ruta del trévol de quatre fulles. Sistema de línia recta i zones. Ruta de cercles concèntrics i espiral.
 - Elaboració del programa de vendes i línies d'actuació del venedor. Objectius de venda. Rutes de venda. Argumentari de vendes. Material de suport. Formularis i procediments per a registrar les operacions de venda. Oferta al client.
 - Fases del procés de venda.
 - La prospecció de clients. Mètodes de prospecció de clients.
 - Preparació de la venda.
 - Objectius, contingut i estructura de l'argumentari de vendes.
 - Tipus d'arguments: racionals i emocionals.
 - Elaboració de l'argumentari de vendes segons els tipus de productes, segons la tipologia de clients i segons el tipus de canals de distribució. Descripció del producte. Utilitats, especificacions tècniques, preu i servici. Punts forts i punts dèbils del producte. Avantatges i desavantatges per a distints tipus de clients. Solucions als problemes del client. Avantatges i desavantatges respecte als productes de la competència.

Diferenciació del producte sobre la competència. Tècniques de venda aplicables en l'elaboració de l'argumentari.

- Preparació del material de suport per a reforçar els arguments, segons el tipus de productes i segons la tipologia de clients: elaboració de l'argumentari utilitzant ferramentes informàtiques.

Desenrotllament d'entrevistes de venda:

- La venda personal.

- Formes de venda: tradicional, autoservici, sense botiga, televenda i venda en línia, entre altres.

- La comunicació en les relacions comercials.

- El procés de comunicació. Elements. Barreres en la comunicació. Elements que intervenen. Fases del procés de comunicació. Sorolls i filtres que dificulten la comunicació. Tipus de comunicació. Canals, mitjans i equips de comunicació. Xarxes socials.

- La comunicació verbal. Normes per a parlar en públic.

- La comunicació telefònica en la venda. Ús de les noves tecnologies.

- La comunicació escrita. Cartes comercials.

- La comunicació no verbal en la venda i les relacions amb els clients.

- Fases de l'entrevista de vendes.

- Tècniques de venda: model AIDA (atenció, interès, desig i acció). Tècnica SPIN (situació, problema, implicació i necessitat). Sistema d'entrenament Zelev Noel.

- Concertació i preparació de la visita.

- Presa de contacte i presentació.

- Sondeig i determinació de les necessitats del client.

- Presentació del producte i argumentació aplicant tècniques de venda.

- La demostració del producte, utilitzant material de suport.

- Les objeccions del client. Tècniques de tractament de les objeccions.

- Negociació de les condicions de l'operació. Assertivitat i empatia.

- Tancament de la venda. Senyals de compra i aplicació de tècniques de tancament.

- Acomiadament i final de l'entrevista.

- Seguiment de la venda: servicis addicionals a la venda. Compliment dels acords. Servicis postvenda. Atenció de queixes, reclamacions i devolucions. Atenció i satisfacció del client.

- Els servicis postvenda: assessorament i informació, garantia, assistència tècnica i reparacions i recanvis.

- Gestió d'incidències, queixes i reclamacions de clients.

- Servicis d'atenció, satisfacció i fidelització de clients: estratègies i tècniques de fidelització de clients. Tècniques de recuperació de clients perduts.

- Ferramentes de gestió de les relacions amb clients (CRM).

Formalització del contracte de compravenda i altres contractes afins.

- El contracte: característiques i requisits bàsics. Tipus de contractes.

- El contracte de compravenda. Característiques, elements i requisits.

- Normativa que regula la compravenda: compravenda civil i mercantil. L'element formal: acord verbal o escrit.

- Drets i obligacions del venedor i del comprador.

- Clàusules generals d'un contracte de compravenda.

- Causes d'extinció d'un contracte de compravenda.

- El contracte de compravenda a terminis.

- El contracte de subministrament.

- El contracte estimatori o de vendes en consignació.

- Contractes de compravenda especials. Vendes sobre catàleg, vendes a assaig o prova, vendes excepte confirmació, vendes en botiga o magatzem, vendes en fira o mercat i vendes per correspondència.
 - Els contractes de transport i d'assegurança.
 - Els contractes de lísing i de rènting.
 - Els contractes de facturatge i de forfetatge.
 - Resolució de conflictes per incompliment del contracte: via judicial i via arbitral.
 - Elaboració de contractes utilitzant el processador de textos.
- Gestió de la documentació comercial i de cobrament de les operacions de venda:
- Documentació comercial generada en les vendes. Factures i albarans.
 - Confecció, registre i arxivament de documents.
 - Documentació per a formalitzar la comanda en les vendes a distància (per catàleg, televenda, telèfon mòbil, Internet i altres).
 - El cobrament de la venda. Documents de cobrament i pagament.
 - Classificació de mitjans de pagament segons fiabilitat, cost i termini de pagament.
 - Mitjans de pagament al comptat i de pagament diferit. Pagaments per períodes acumulatius.
 - El pagament en efectiu.
 - La transferència bancària.
 - La llei canviària i del xec.
 - El xec. Tipologia i funcionament.
 - La lletra de canvi.
 - El pagaré.
 - Operacions associades als mitjans de pagament. Endós i aval.
 - Gestió de cobrament d'efectes comercials.
 - Anticipació del cobrament. Negociació i descompte bancari.
 - Empreses de facturatge i forfetatge.
 - La gestió d'impagats: la renegociació dels terminis amb el client.
 - Els mitjans de pagament electrònics. Les targetes. Tipologia.
 - Els equips electrònics de comerç. Terminal de punt de venda
- Determinació dels preus i l'import de les operacions de venda
- Determinació del preu de venda al públic del producte o servei. Elements que formen part del preu: costos i marge comercial.
 - Càlcul del preu de venda aplicant un determinat marge comercial expressat en forma de percentatge sobre el preu de cost.
 - Càlcul del preu aplicant un determinat marge expressat en forma de percentatge sobre el preu de venda.
 - Càlcul de l'import total d'una operació de venda.
 - Aplicació de l'interés en les operacions comercials.
 - Concepte d'interés. Interés simple i interés compost.
 - Càlcul de l'interés simple: càlcul de les distintes variables que hi intervenen.
 - Mètodes abreviats per al càlcul de l'interés diversos capitals al mateix tipus d'interés i diferents períodes de temps.
 - Concepte de descompte. Descompte racional i descompte comercial.
 - Càlcul del descompte racional o matemàtic: càlcul de les distintes variables que intervenen en el descompte. Determinació del valor actual o efectiu.
 - Càlcul del descompte comercial: càlcul de les distintes variables que hi intervenen.
- Determinació de l'efectiu resultant del descompte.
- Negociació d'efectes comercials. Càlcul del descompte i de l'efectiu resultant d'una remesa d'efectes.
 - Substitució de deutes. Venciment comú i venciment mitjà: càlcul del venciment d'un deute que substituïx uns altres.

- Càlcul de l'import d'operacions comercials en moneda estrangera: les divises, cotització i tipus de canvi. Bitllets estrangers.
- Utilització de ferramentes informàtiques per al càlcul comercial.

Mòdul professional: Aplicacions Informàtiques per al Comerç

Codi: 1233

Duració: 128 hores

Continguts:

Maneig de la maquinària i els programes habituals en el comerç:

- Com funciona un ordinador personal. Components i peces: l'interior d'un ordinador de sobretaula i d'un portàtil. Perifèrics: entrada, eixida, emmagatzematge i comunicació.
- La impressora, l'escàner i tipus de lectors de tiquets. Impressores de tiquets: tipus. Monitors tàctils i visors de client. Calaixos i detectors de bitllets.
- Terminals, equips i lots TPV. Identificació, balances i teclats.
- Sistema operatiu de gestió de finestres (Windows, altres). Conceptes bàsics: usuaris i iniciar sessió.
- L'escriptori, menú d'inici i accessoris.
- Treballar amb arxius i carpetes: exploració de carpetes. Treballar amb biblioteques. Copiar, moure i esborrar arxius.
- Treballar amb carpetes i arxius comprimits.
- Funcionament i configuració d'una xarxa domèstica: cablejades i sense fil.
- Administrar la xarxa.
- Compartir arxius i impressores.
- Seguretat sense fil.
- Els virus informàtics i el programari antivirus.
- Còpia de seguretat de les dades i restauració.
- Programari específic de compressió i descompressió d'arxius.
- El format PDF: navegació, creació i modificació. Formularis.

Utilització de la xarxa Internet

- Introducció a Internet.
- Concepte i ús de les intranets i extranets: similituds i diferències.
- Connectar-se a Internet. Protocol TCP/IP: adreça IP, màscara de subxarxa, adreces de servidor DNS.
- Publicar un lloc en el web. Les IP. La tecnologia Wi-Fi.
- El web. Navegació web utilitzant els navegadors.
- Correu electrònic: utilització del correu per mitjà del web o per mitjà d'un programa de correu.
- Altres usos d'Internet: els grups de notícies, fòrums, blogs i xat.
- Transferència i gestió remota de fitxers (FTP). Descarregar programari de la xarxa, pujar arxius i compartir arxius amb altres usuaris.
- Buscar en Internet: els buscadors, directoris o índexs temàtics i els motors de busca. Programes buscadors més utilitzats.
- Correu electrònic: configuració d'un compte de correu electrònic, correu web davant del correu POP. Redactar, enviar i rebre missatges. Adjuntar arxius a un missatge.
- Seguretat. Zones i nivells de seguretat. Protecció contra virus, cucs i troians, protecció contra intrusions, programes d'criptació i protecció de menors.
- Bloquejador de finestres emergents. Agregar un lloc a la llista de confiança o de restringits. Ajustar el nivell del filtre de bloqueig.
- Filtre de suplantació d'identitat (pesca electrònica).
- Privacitat.

Confecció de materials gràfics:

- Treball amb imatges vectorials i en mapa de bits.

- Profunditat de color.
 - Modes de color i canvis entre distints modes. Modes: RGB, CYMK, HSB i Lab. Convertir imatges a mapa de bits: dos colors, escala de grisos o color indexat.
 - Gammes de color.
 - Obtenció d'imatges: crear nova imatge, utilitzar les existents i aconseguir-les amb un escàner o càmera digital. Editar i corregir errors.
 - Opcions d'impressió.
 - Utilitats d'edició de gràfics: ferramentes de pintura, retoc i formes vectorials. Comandament d'ajust. Ferramentes d'esborrany, text, retallada i visualització. Ferramentes de precisió i anotació, entre altres.
 - Treballar amb capes.
 - Treballar amb textos.
 - Efectes especials i connectors.
 - Guardar imatges: tipus de compressió. Tipus de format. Exportar arxius. Guardar per al web. Incrustar objectes OLE.
 - Gravació de vídeos en DVD o en arxiu.
 - Edició d'imatges, talls, plànols i moviments de càmera. Mètodes d'edició.
 - Agregar moviments, transicions i títols a les imatges. Efectes en l'edició de vídeo i àudio.
- Ús d'aplicacions informàtiques d'ús general en el comerç:
- El processador de textos. Funcions bàsiques: accés al programa, barres de ferramentes, guardar documents i configuració de pàgina.
 - Escripura de textos. Ferramentes d'edició: buscar i reemplaçar, corrector ortogràfic i gramatical, sinònims
 - Formatar el text d'un document de treball: selecció, font, caràcters especials, tallar, copiar i apegar, alineació de paràgrafs, sagnies.
 - Inserció d'elements automàtics: salts, números de pàgina, dates i símbols, entre altres.
 - Tabulacions, vinyetes, columnes, caplletra i taules.
 - Encapçalaments i peus de pàgina: impressió de documents. Comentaris i notes al peu de pàgina i al final del document.
 - Imatges, autoformes, WordArt i organigrames.
 - Combinar correspondència.
 - Estils i plantilles.
 - Índexs temàtics, alfabètics i d'il·lustracions: hipervincles. Formularis.
 - Programes de presentació: crear una presentació en blanc o utilitzant l'assistent per a contingut.
 - Transicions i botons d'accions.
 - Animacions: visualitzar una presentació.
- Realització de càlculs matemàtics amb full de càlcul i tractament de dades amb gestors de bases de dades:
- Introducció a les operacions bàsiques de full de càlcul.
 - Introduir i editar dades en les cel·les: textos, números, dates i fórmules.
 - Manipulació de les cel·les de dades. Inserir i eliminar cel·les. Buscar i reemplaçar dades en les cel·les. Sèries de dades.
 - Format de cel·les, files, columnes i fulls.
 - Operacions bàsiques amb fulls de càlcul.
 - Fórmules del full de càlcul: orde de preferències. Referències relatives, absolutes i mixtes.
 - Funcions matemàtiques, lògiques i estadístiques.
 - Funcions de busca i referència.
 - Funcions amb dates.

- Representacions gràfiques de les dades utilitzant l'assistent. Manipular les sèries de dades. Modificar l'aspecte del gràfic.
- Llistes de dades. Introducció, ordenació i validació de dades en una llista. Filtres de dades. Subtotals.
- Ferramentes: resoldre, buscar objectius i protegir (protegir llibre, protegir fulls i protecció parcial de fulls).
- Gestors de bases de dades.
- Conceptes essencials: fitxer, registre i camp.
- Crear i utilitzar taules en un gestor de base de dades: tipus de camps i propietats.
- Importació i exportació de taules.
- Índexs i relacions entre les taules.
- Ordenar i filtrar la informació: tipus de filtres.
- Consultes de dades de les taules: tipus de consultes.
- Formularis de presa de dades.
- Informes extrets de les taules de dades i de les consultes.
- Etiquetes de correu.

Realització de la facturació electrònica i altres tasques administratives de forma telemàtica:

- Factura electrònica: aspectes generals, condicions per a la seua utilització i normativa legal.
- Seguretat: firma electrònica reconeguda i DNI electrònic.
- Programes de facturació electrònica.
- Banca en línia: consulta de comptes. Transferències. Pagaments de rebuts i amb targetes. Préstecs i crèdits. Altres servicis.
- Els tributs en línia. Obligacions censals. Impostos de l'empresa: presentació, terminis i liquidació. L'IVA: presentació, terminis i liquidació.
- Tràmits amb la Seguretat Social en línia: altes, manteniment i baixes de treballadors. Presentació dels models de cotització.

Mòdul professional: Servicis d'Atenció Comercial

Codi: 1234

Duració: 88 hores

Continguts:

Exercici d'activitats d'atenció/informació al client:

- L'atenció al client en les empreses i organitzacions.
- Gestió de les relacions amb clients.
- La identitat corporativa i la imatge de marca. Influència en el posicionament i diferenciació de l'empresa.
- Servicis d'atenció al client/consumidor/usuari. Seguiment de la venda. Servicis postvenda. Informació i assessorament. Atenció i satisfacció del client. Atenció de queixes i reclamacions.
- El departament d'atenció al client en les empreses i organitzacions. Funcions. Estructura i organització.
- Relacions amb altres departaments de l'empresa o organització:
 - . Relació amb el departament de màrqueting i relacions públiques.
 - . Relació amb el departament de vendes.
 - . Relació amb altres departaments de l'empresa.
- Estructures organitzatives: organigrames. Tipus d'organigrames.
- Els centres d'atenció multicanal. Funcions que es desenrotllen en la relació amb els clients. Tipologia. Servicis que presten a les empreses.

Utilització de tècniques de comunicació en situacions d'atenció al client:

- La comunicació en l'empresa. Informació i comunicació.

- El procés de comunicació. Elements. Fases del procés. Dificultats i barreres. Canals i suports de comunicació.
 - Tipus de comunicació: interna i externa, formal i informal, verbal i no verbal.
 - Tècniques de comunicació en situacions d'informació al client.
 - L'empatia.
 - L'assertivitat.
 - La comunicació oral. Normes per a parlar en públic. Tècniques corporals.
 - La comunicació telefònica. Regles per a la comunicació telefònica. Dificultats. Utilització de les noves tecnologies en la comunicació telefònica.
 - La comunicació no verbal.
 - La comunicació escrita. Regles per a la comunicació escrita. Tipus de cartes comercials. Comunicacions formals (instància, recurs, certificat, declaració i ofici). Informes. Altres documents escrits.
 - La comunicació escrita a través de la xarxa (Internet/Intranet).
 - El correu electrònic. La missatgeria instantània.
 - Comunicació en temps real (xat i videoconferència) i comunicació diferida (fòrums).
- Organització de la informació relativa a la relació amb els clients:
- Tècniques d'organització i arxivament de documentació. Finalitat i funcions de l'arxivament. Sistemes de classificació, catalogació i arxivament de documents.
 - Tipus d'arxius. Arxius centralitzats i per departaments. Arxius temporals i definitius. Arxius manuals i informàtics.
 - Organització de documents d'atenció al client.
 - Fitxers de clients. Elaboració i actualització de fitxers de clients.
 - Les bases de dades. Estructura. Funcions. Tipus.
 - Bases de dades documentals.
 - Ferramentes de gestió de les relacions amb clients (CRM).
 - Maneig de bases de dades de clients. Tractament de la informació. Introducció i gravació de dades. Modificació i actualització de dades. Busca i recuperació d'arxius i registres. Accés a la informació. Realització de consultes.
 - Transmissió d'informació en l'empresa. Elaboració d'informes.
 - Normativa legal en matèria de protecció de dades.
- Identificació dels organismes i institucions de protecció i defensa del consumidor i usuari:
- Concepte de consumidor i usuari.
 - Consumidors i usuaris finals i industrials.
 - Drets del consumidor.
 - La defensa del consumidor. Normativa legal: article 51 de la Constitució. Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris. Lleis autonòmiques de protecció del consumidor. Normativa comunitària.
 - Institucions públiques de protecció al consumidor. Tipologia. Competències. Administració central, autonòmica i local. El defensor del poble. El Tribunal de Defensa de la Competència.
 - Entitats privades de protecció al consumidor. Tipologia. Competències. Associacions de consumidors i usuaris. Cooperatives de consum.
- Realització de la tramitació de queixes i reclamacions del client/consumidor:
- Tipus de consultes, queixes, reclamacions i denúncies més habituals en matèria de consum.
 - Normativa vigent en matèria de consum aplicable a la gestió de reclamacions i denúncies.
 - Fases del procés de tramitació de reclamacions i denúncies.
 - Procediment d'arreglador de les reclamacions. Elements formals. Documents necessaris o proves. Ompliment documental.

- Procés de tramitació de les reclamacions. Terminis. Presentació davant dels organismes competents.
 - Les reclamacions davant de l'Administració. Els actes administratius. Elements. Tipus d'actes. Eficàcia dels actes. El silenci administratiu.
 - Les tècniques de comunicació en situacions de queixes i reclamacions. Comunicació oral, escrita i telefònica.
 - Tractament al client davant de les queixes i reclamacions. L'escolta activa. L'empatia. L'assertivitat.
 - La negociació en la resolució de queixes i reclamacions. Objectius. Aspectes que cal negociar.
 - El pla de negociació. Fases: preparació, estratègia, desenrotllament i acord.
 - Tècniques de negociació en les reclamacions.
- Col·laboració en l'execució del pla de qualitat i millora del servei d'atenció al client/consumidor/usuari:
- Incidències, anomalies i retards en el procés d'atenció/informació al client i en la resolució de queixes i reclamacions.
 - Tractament de les anomalies. Mesures correctores. Forma. Terminis.
 - Procediments d'avaluació i control del servei d'atenció al client. Criteris i mètodes d'avaluació. Mètodes per a mesurar el nivell de satisfacció del client. Paràmetres i tècniques de control. Aplicació de mesures correctores.
 - Normativa aplicable en l'atenció al client. Llei d'Ordenació del Comerç Detallista. Llei de Servicis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic. Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
 - Estratègies i tècniques de fidelització de clients.
 - Programes de fidelització de clients. Informació. Visites de seguiment. Resolució de problemes amb rapidesa i eficàcia. Regals, descomptes i promocions. Felicitacions i agraïments. Servicis addicionals.

Mòdul professional: Comerç Electrònic

Codi: 1235

Duració: 110 hores

Continguts:

Aplicació de les directrius del pla de màrqueting digital:

- Pla de màrqueting digital: les polítiques màrqueting electrònic mix.
- Alta en buscadors i en directoris especialitzats.
- Característiques específiques del client en línia.
- Butlletins electrònics enviats amb màrqueting per correu electrònic.
- Disseny de blogs corporatius: modalitats. Objectius abastables amb un blog.
- Màrqueting en buscadors: SEM, SEO i campanyes en pàgines afins. Selecció de paraules clau. Com aconseguir un bon posicionament natural SEO i de pagament SEM.
- Normativa sobre comunicacions electròniques i privacitat.
- Pagaments amb diners electrònics i pagaments en línia: seguretat i protecció contra el frau.
- Màrqueting d'afiliació.
- Màrqueting relacional i la gestió de la relació amb els clients (CRM).
- *Cross* màrqueting.
- Màrqueting viral: blogs, *buzz*, màrqueting, comunitats virtuals i treball en xarxa en línia.
- Màrqueting personalitzat (*one-to-one*).
- Aplicacions del màrqueting mòbil i TDT, entre altres. Banca mòbil, pagaments amb el mòbil, compres sense fil i publicitat dirigida, entre altres.

- Internet TV, videoblogs i web TV, entre altres. Sistemes de publicitat poc aconsellables: el contingut brossa i la publicitat no desitjada. La llei contra el contingut brossa.

Realització d'accions de compravenda en línia:

- Idea i disseny d'una botiga virtual: gestió i manteniment.
- Catàleg de productes en línia.
- Selecció i registre de domini.
- Models de negoci digital: portals horitzontals, B2B i B2C, entre altres.
- Aparador web. Catàleg electrònic.
- Control logístic de les mercaderies venudes en línia.
- La reclamació com a instrument de fidelització del client: la gestió de la satisfacció com a garantia de recuperació de clients.
- Mitjans de pagament electrònic: les targetes per a pagaments en línia. Altres mitjans de pagament electrònics.
- Períodes de reflexió i cancel·lacions.
- Seguretat en les transaccions electròniques: xifratge, firma digital, certificats digitals i DNI electrònic. Entitats certificadores arrel. Els programes espies (*spyware*).
- Encriptació. Protocols de seguretat: SSL (Secure Socket Layer), SET (Secure Electronic Transaction) i 3D Secure.
- Negocis electrònics: botiga (*e-shop*), correu (*e-mail*), proveïment (*e-procurement*), mercat web (*e-marketplace*) i subhasta (*e-auction*), entre altres.

Realització del manteniment de la pàgina web:

- Estructurar una pàgina web corporativa.
- Llenguatge HTML.
- Creació de pàgines web amb els editors web més usuals: treballar amb textos. L'estil i el format de múltiples pàgines web al mateix temps. El color i el disseny web. Treballar amb imatges. Crear hipervincles i pàgines interactives. Treballar amb formularis. Agregar contingut multimèdia.
- Elecció del servidor per a allotjar pàgines web: tindre una adreça pròpia o recórrer a una gratuïta.
- Publicació de pàgines web via FTP.
- Alta en buscadors.
- Programes de disseny gràfic i altres utilitats per al web: manteniment de la informació publicada.
- Catàleg en línia: verificació, processament, efectivitat, eficiència i ambient de compra.
- Fluxos de caixa i finançament de la botiga en línia.
- Zones calentes i zones d'usuari.
- Carro de la compra electrònic en línia.

Establiment de relacions amb altres usuaris de la xarxa:

- Els grups de conversació o xat: programes IRC i programes webxat.
- Servici de missatgeria instantània.
- Telefonia per Internet. Videoconferència.
- Els fòrums: llegir i escriure en un fòrum.
- Els grups de discussió.
- Xarxes socials.
- Blogs web, blogs o bitàcoles. Distintes modalitats de blogs web.
- Xarxes socials per a empreses.
- Afegir elements a una pàgina d'una xarxa social. Missatges en el mur. Compartir missatges. Respondre i esborrar un missatge del mur. Crear perfils. Utilitzar elements fotogràfics i audiovisuals en una pàgina d'una xarxa social.
- Afegir aplicacions professionals a una pàgina. Organitzar esdeveniments. Fer enquestes.

- Com buscar un grup interessant.
- Crear una xarxa de contactes influents. Gestionar equips de treball.
- Comprar i vendre en xarxes socials.

Utilització d'entorns Web 2.0:

- Concepte i característiques.
- Funcionalitats: opinions i fòrums d'usuaris.
- Reputació corporativa en línia.
- Objectius que cal aconseguir: transparència, utilitat, participació i fidelització.
- Ferramentes del màrqueting en línia utilitzades en el Web 2.0: màrqueting en mitjans socials (SMM). Adreça electrònica. Blog. Pàgines web editades per molts usuaris (*wikis*). Bàner. *Widget*. *Gadget*. Continguts actualitzats d'un web (RSS). Vídeo. Fitxers d'àudio en MP3 (*podscat*). Fòrums.
- Webs integrats: comparadors de preus, webs de subhastes, sistemes per a opinar sobre productes, ferramentes socials de recomanació i vendes encreuades.
- Xarxes socials que integren els consumidors com a prescriptors.
- Els consumidors com a participants actius (consumidor proactiu): opinions d'altres compradors, ofertes encreuades i comparatives, entre altres.
- Implementació d'estratègies de seguretat informàtica: robatori de dades, suplantació d'identitat i propagació de virus.

Mòdul professional: Anglès

Codi: 0156

Duració: 128 hores

Continguts:

Anàlisi de missatges orals:

- Comprensió de missatges professionals i quotidians:
 - . Missatges directes (en persona, videoconferència i altres), telefònics, radiofònics, gravats.
 - . Terminologia específica de l'àrea professional.
 - . Idees principals i secundàries.
 - . Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.
 - . Altres recursos lingüístics: gustos i preferències, suggeriments, argumentacions, instruccions.
 - . Diferents accents de llengua oral.

Interpretació de missatges escrits:

- Comprensió de missatges, textos, articles bàsics professionals i quotidians:
 - . Suports telemàtics: fax, adreça electrònica, burofax:
 - . Terminologia específica de l'àrea professional.
 - . Idea principal i idees secundàries.
 - . Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.
- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

Producció de missatges orals:

- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals segons el grau de formalitat.
- Terminologia específica de l'àrea professional.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.
- Altres recursos lingüístics. Gustos i preferències, suggeriments, argumentacions, instruccions.

- Fonètica. Sons i fonemes vocàlics i les seues combinacions i sons i fonemes consonàntics i les seues agrupacions.
- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.
- Manteniment i seguiment del discurs oral:
 - . Presa, manteniment i cessió del torn de paraula.
 - . Suport, demostració d'enteniment, petició d'aclariment i altres.
 - . Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- Emissió de textos escrits:
 - Expressió i ús de missatges i textos professionals i quotidians.
 - . Currículum i suports telemàtics: fax, adreça electrònica i burofax, entre altres.
 - . Terminologia específica de l'àrea professional.
 - . Idea principal i idees secundàries.
 - . Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.
 - Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat i resultat.
 - Relacions temporals: anterioritat, posterioritat i simultaneïtat.
 - Coherència textual:
 - . Adequació del text al context comunicatiu.
 - . Tipus i format de text.
 - . Varietat de llengua. Registre.
 - . Selecció lèxica, d'estructures sintàctiques i de contingut rellevant.
 - . Inici del discurs i introducció del tema. Desenrotllament i expansió:
 - . Exemplificació.
 - . Conclusió i/o resum del discurs.
 - . Ús dels signes de puntuació.
- Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa:
 - Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
 - Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional a fi de projectar una bona imatge de l'empresa.
 - Reconeixement de la llengua anglesa per a aprofundir en coneixements que resulten d'interés al llarg de la vida personal i professional.
 - Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.
 - Interés per la bona presentació dels textos escrits tant en suport paper com digital, amb respecte a les normes gramaticals, ortogràfiques i tipogràfiques.

Mòdul professional: Formació i Orientació Laboral

Codi: 1236

Duració: 96 hores

Continguts:

Busca activa d'ocupació:

- Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del Tècnic en Activitats Comercials.
- Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
- Identificació d'itineraris formatius relacionats amb el Tècnic en Activitats Comercials.
- Definició i anàlisi del sector professional del Tècnic en Activitats Comercials.
- Planificació de la pròpia carrera: establiment d'objectius a mitjà i llarg termini.
- Procés de busca d'ocupació en empreses del sector.
- Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa. Europass (elaborat en una segona llengua europea), Ploteus, Erasmus.

- Tècniques i instruments de busca de treball: fonts d'informació i reclutament. tècniques per a la selecció i organització de la informació.
 - Carta de presentació. Currículum. Tests psicotècnics. Entrevista de treball.
 - Valoració d'altres possibilitats d'inserció: autoocupació i accés a la funció pública.
 - El procés de presa de decisions.
- Gestió del conflicte i equips de treball:
- Valoració dels avantatges i inconvenients del treball en equip davant del treball individual per a l'eficàcia de l'organització.
 - Concepte d'equip de treball.
 - Tipus d'equips en el sector del comerç segons les funcions que exercixen.
 - Característiques d'un equip de treball eficaç.
 - La participació en l'equip de treball. Anàlisi dels diferents rols dels participants.
 - Etapes de formació dels equips de treball.
 - Tècniques de dinamització de grups.
 - Definició del conflicte: característiques, fonts i etapes.
 - Causes del conflicte en el món laboral.
 - Mètodes per a la resolució o supressió del conflicte: negociació, mediació, conciliació i arbitratge.
- Contracte de treball:
- El dret del treball. Fonts del dret del treball, en especial, el conveni col·lectiu.
 - Anàlisi de la relació laboral individual.
 - Relacions laborals excloses i relacions laborals especials.
 - Noves formes de regulació del treball.
 - Intervenció dels organismes públics en les relacions laborals.
 - Drets i deures derivats de la relació laboral.
 - El contracte de treball: característiques, contingut mínim, formalització i període de prova.
 - Modalitats de contractes de treball i mesures de foment de la contractació. ETT.
 - Temps de treball: jornada, descans, vacances, permisos, hores extraordinàries, festius, horaris...
 - Condicions de treball relacionades amb la conciliació de la vida laboral i familiar.
 - Salari: estructura del salari, SMI, FOGASA, rebut de salaris.
 - Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball. Rebut de liquidació.
 - Representació dels treballadors: representants unitaris i sindicals.
 - Negociació col·lectiva.
 - Anàlisi del conveni col·lectiu aplicable a l'àmbit professional del Tècnic en Activitats Comercials.
 - Conflictes col·lectius de treball.
 - Noves formes d'organització del treball: subcontractació, teletreball...
 - Beneficis per als treballadors en les noves organitzacions: flexibilitat i beneficis socials, entre altres.
 - Plans d'igualtat.
- Seguretat Social, ocupació i desocupació:
- El Sistema de Seguretat Social com a principi bàsic de solidaritat social.
 - Estructura del Sistema de Seguretat Social: àmbits de protecció; règims especials i general.
 - Determinació de les principals obligacions dels empresaris i els treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
 - L'acció protectora de la Seguretat Social: prestacions contributives i no contributives.
 - Concepte i situacions protegibles en la protecció per desocupació: prestació de desocupació, subsidi, renda activa d'inserció.
 - RETA: obligacions i acció protectora.

Avaluació de riscos professionals:

- La cultura preventiva: integració en l'activitat i organització de l'empresa.
- Valoració de la relació entre treball i salut. Normativa reguladora.
- El risc professional.
- El dany laboral: AT, MP, altres patologies.
- Tècniques de prevenció.
- Anàlisi de factors de risc.
- L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.

Metodologia d'avaluació.

- Anàlisi de riscos lligats a les condicions de seguretat.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions ambientals.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions ergonòmiques i psicosocials.
- Riscos específics en el sector del comerç.
- Determinació dels possibles danys a la salut del treballador que poden derivar-se de les situacions de risc detectades.

Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

- Drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Modalitats d'organització de la prevenció a l'empresa.
- Auditories internes i externes.
- Representació dels treballadors en matèria preventiva.
- Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals: OIT, Agència Europea de Seguretat i Salut, INSHT, Inspecció de Treball, INVASSAT...
- Gestió de la prevenció a l'empresa.
- Planificació de la prevenció a l'empresa.
- Investigació, notificació i registre d'accidents de treball.
- Índexs de sinistralitat laboral.
- Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.
- Elaboració d'un pla d'emergència en una pime.

Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

- Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- Protocol d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- Primers auxilis: concepte, aplicació de tècniques de primers auxilis.
- Vigilància de la salut dels treballadors.

Mòdul professional: Formació en Centres de Treball

Codi: 1237

Duració: 380 hores

Continguts:

Identificació de l'estructura i organització empresarial:

- Estructura i organització empresarial del sector del comerç.
- Activitat de l'empresa i la seua ubicació en el sector del comerç.
- Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments
- Organigrama logístic de l'empresa. Proveïdors, clients i canals de comercialització.
- Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
- Recursos humans en l'empresa: requisits de formació i de competències professionals, personals i socials associades als diferents llocs de treball.
- Sistema de qualitat establert en el centre de treball.
- Sistema de seguretat establert en el centre de treball.

Aplicació d'hàbits ètics i laborals:

- Actituds personals: empatia, puntualitat.
- Actituds professionals: orde, neteja, responsabilitat i seguretat.

- Actituds davant de la prevenció de riscos laborals i ambientals.
 - Jerarquia en l'empresa. Comunicació amb l'equip de treball.
 - Documentació de les activitats professionals: mètodes de classificació, codificació, renovació i eliminació.
 - Reconeixement i aplicació de les normes internes, instruccions de treball, procediments normalitzats de treball i altres, de l'empresa.
- Gestió econòmica i de tresoreria d'un xicotet comerç. Tasques administratives, comptables i fiscals:
- Variables econòmiques i financeres en què es basa l'empresa comercial.
 - Ajudes, subvencions, servicis bancaris i formes de finançament per al funcionament de l'establiment comercial.
 - Determinació de les variables que intervenen en el sistema de fixació de preus.
- Rendibilitat i sostenibilitat de l'empresa.
- Gestió administrativa i comptable de l'empresa. Ús de ferramentes informàtiques.
 - Pautes d'actuació amb clients. Pla de qualitat de l'empresa comercial.
 - Bases de dades de clients. Actualització. Protecció de dades.
 - Determinació dels elements que componen el mercat, l'entorn i el comportament del consumidor.
 - Aplicacions informàtiques per a l'obtenció, tractament, anàlisi i arxivament d'informació en el sistema d'informació de màrqueting (SIM).
- Aprovisionament i expedició de mercaderies. Ús d'aplicacions informàtiques:
- Aprovisionament de mercaderies. Previsió de demanda i pla de vendes.
 - Negociació i selecció de proveïdors. Procés.
 - Documentació generada en el procés d'abastiment de mercaderies. Ompliment i tramitació.
 - Verificació de comandes. Informatització i gestió. Control i gestió d'incidències.
 - Gestió d'estocs. Recepció, ubicació i expedició de mercaderies en el magatzem.
 - Aplicacions informàtiques de gestió i organització de magatzems.
 - El terminal punt de venda (TPV). Ús del terminal per a la gestió d'estocs de l'establiment comercial.
 - Càlcul de la rendibilitat de productes o servicis de l'assortiment en botiga. Retirada o inclusió de nous productes o servicis.
- Contactes comercials amb clients. Utilització de tècniques de venda:
- Variables que determinen l'estructura del mercat i de les parts que intervenen.
 - Visites comercials. Planificació segons les característiques del producte o servicis i del client tipus de l'empresa.
 - El procés de negociació comercial. Utilització de les tècniques adequades a cada cas.
 - Documentació generada en una operació de compravenda.
 - Utilització d'una ferramenta de gestió de clients (CMR). Registre i gestió d'incidències. Fidelització de clients: processos.
 - Empaquetatge i etiquetatge de productes. Tractament específic de productes d'alta gamma.
 - Argumentaris de vendes de productes o servicis tècnics. Sector primari, industrials, immobiliaris i altres.
 - Realització d'operacions de telemàrqueting per a la captació, fidelització o recuperació de clients.
- Manteniment de la botiga en línia de l'empresa. Actualització del catàleg en línia. Ús de ferramentes informàtiques:
- Accions de captació de clients per a la botiga en línia.
 - Web de l'empresa. Programes específics d'inclusió de textos, imatges i so.
 - Actualització i manteniment de la pàgina web de la botiga en línia.

- La Web 2.0. Participació activa de l'empresa. Creació i ús de blogs, xarxes socials, buscadors i xats, entre altres.
- Sistemes informàtics utilitzats habitualment en el comerç. Configuració i ús.
- Utilització de la xarxa Internet per a la realització de les tasques relacionades amb la gestió de l'empresa.
- Realització de materials de comunicació de l'empresa. Accions de publicitat. Ús del programari apropiat.
- Utilització de programari específic en les tasques comercials, facturació electrònica i altres tasques administratives.

Dinamització de l'establiment comercial. Aplicació de tècniques i mitjans adequats:

- L'espai de vendes. Disseny i disposició del mobiliari i punts de venda.
- Anàlisi i informes per a la millora de la circulació i permanència del client en l'establiment.
- Gestió del lineal. Aplicació de tècniques de marxandatge.
- Anàlisi de la variació de vendes en funció dels canvis introduïts en la gestió del lineal.
- Elaboració de cartelleria i animació del punt de venda. Utilització de mitjans de retolació tradicionals i informàtics.
- La decoració de l'establiment comercial. Disseny i muntatge. Aplicació de criteris comercials, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.
- L'aparador comercial. Disseny, aplicació i valoració de l'impacte comercial.
- Realització d'accions promocionals adequades als objectius comercials i avaluació dels resultats.

Informació i atenció al client. La imatge d'empresa. Utilització de tècniques adequades:

- El departament d'atenció al client. Organització i funcions.
- La comunicació amb el client. Utilització dels canals adequats.
- Documentació generada en el procés d'atenció al client. Classificació i registre.
- Ferramentes de gestió en la relació amb clients. Utilitat i maneig.
- Tipologia de clients i usuaris habituals de l'empresa. Identificació. Actuació segons el tipus.
- Aplicació de tècniques de comunicació i negociació en l'atenció i gestió de queixes i reclamacions.
- Documentació generada en el tractament de queixes i reclamacions. Ompliment, gestió i arxivament.
- Elaboració d'informes en el tractament d'incidències, queixes i reclamacions. El sistema de qualitat en l'empresa.

ANNEX II

Seqüenciació i distribució horària dels mòduls professionals

Cicle formatiu de grau mitjà en Activitats Comercials				
MÒDUL PROFESSIONAL	Duració (hores)	Primer curs (h/setmana)	Segon curs	
			2 trimestres (h/setmana)	1 trimestre (hores)
1226 Màrqueting en l'Activitat Comercial	128	4		
1229 Gestió de Compres	96	3		
1231 Dinamització del Punt de Venda	160	5		
1232 Processos de Venda	160	5		
1233 Aplicacions Informàtiques per al Comerç	128	4		
0156 Anglès	128	4		
1236 Formació i Orientació Laboral	96	3		
Horari reservat per a la docència en anglès	64	2		
1227 Gestió d'un Xicotet Comerç	176		8	
1228 Tècniques de Magatzem	110		5	
1230 Venda Tècnica	132		6	
1234 Servicis d'Atenció Comercial	88		4	
1235 Comerç Electrònic	110		5	
CV0002. Anglès Tècnic II-M. Horari reservat per a la docència en anglès	44		2	
1237 Formació en Centres de Treball.	380			380
Total en el cicle formatiu	2000	30	30	380

ANNEX III

PROFESSORAT

A. ATRIBUCIÓ DOCENT

MÒDULS PROFESSIONALS	Especialitat del professorat	Cos
CV0002. Anglès Tècnic II-M	Anglès	- Catedràtic d'Ensenyança Secundària - Professor d'Ensenyança Secundària

B. FORMACIÓ INICIAL REQUERIDA AL PROFESSORAT DE CENTRES DOCENTS DE TITULARITAT PRIVADA O D'ALTRES ADMINISTRACIONS DIFERENTS DE L'EDUCATIVA

MÒDULS PROFESSIONALS	REQUISITS DE FORMACIÓ INICIAL
CV0002. Anglès Tècnic II-M	Els indicats per a impartir la matèria d'Anglès, en Educació Secundària Obligatoria o Batxillerat, segons el que estableix el Reial Decret 860/2010, de 2 de juliol, pel qual es regulen les condicions de formació inicial del professorat dels centres privats per a exercir la docència en les ensenyances d'Educació Secundària Obligatoria o del Batxillerat (BOE del 17)

ANNEX IV

Mòdul professional: Anglès Tècnic II-M

Codi: CV0002

Duració: 44 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Produïx missatges orals senzills en llengua anglesa, en situacions habituals de l'àmbit social i professional de l'empresa reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

- S'han identificat missatges de salutacions, presentació i acomiadament, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.
- S'han utilitzat amb fluïdesa missatges proposats en la gestió de cites.
- S'han transmés missatges relatius a justificació de retards, absències, o qualsevol altra eventualitat.
- S'han emprat amb suficient fluïdesa les expressions habituals per al requeriment de la identificació dels interlocutors.
- S'han identificat missatges senzills relacionats amb el sector.

2. Manté conversacions en llengua anglesa, senzilles i rutinàries del sector i interpreta la informació de partida.

Criteris d'avaluació:

- S'ha utilitzat un vocabulari tècnic bàsic adequat al context de la situació.
- S'han utilitzat els missatges adequats de salutacions, presentació, identificació i altres, amb les pautes de cortesia associades dins del context de la conversació.
- S'han atés consultes directes telefònicament amb suposats clients i proveïdors.
- S'ha identificat la informació facilitada i els requeriments realitzats per l'interlocutor.
- S'han formulat les preguntes necessàries per a afavorir i confirmar la recepció correcta del missatge.
- S'han proporcionat les respostes correctes als requeriments i instruccions rebuts.
- S'han realitzat les anotacions oportunes en anglès en cas de ser necessari.
- S'han utilitzat les fórmules comunicatives bàsiques més usuals utilitzades en el sector.
- S'han comprés sense dificultat els punts principals de la informació.

3. Ompli documents rutinaris de caràcter tècnic en anglès, reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

- S'ha identificat un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia del sector.
- S'ha identificat les característiques bàsiques i dades clau del document.

- c) S'ha analitzat el contingut i la finalitat de distints documents tipus d'altres països en anglés.
- d) S'han omplert documents professionals relacionats amb el sector.
- e) S'han redactat cartes d'agraïment a proveïdors i clients en anglés.
- f) S'han omplert documents d'incidències i reclamacions.
- g) S'ha recepcionat i remés adreça electrònica i fax en anglés amb les expressions correctes de cortesia, salutació i acomiadament.
- h) S'han utilitzat les ferramentes informàtiques en la redacció i compliment dels documents.

4. Redacta documents senzills de caràcter administratiu/laboral reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa i del sector.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia de l'àmbit laboral.
- b) S'ha elaborat un currículum seguint el model europeu (Europass) o altres propis dels països de parla anglesa.
- c) S'han identificat borses d'ocupació en anglés accessibles per mitjans tradicionals i utilitzant les noves tecnologies.
- d) S'ha redactat la carta de presentació per a una oferta d'ocupació.
- e) S'han descrit les habilitats personals més adequades a la sol·licitud d'una oferta d'ocupació.
- f) S'ha inserit un currículum en una borsa de treball en anglés.
- g) S'han redactat cartes de citació, rebuig i selecció per a un procés de selecció en l'empresa.
- h) S'ha desenrotllat una actitud de respecte cap a les distintes formes d'estructurar l'entorn laboral.
- i) S'ha valorat la llengua anglesa com a mitjà de relació i enteniment en el context laboral.

5. Interpreta textos, documents, conversacions, gravacions o altres en llengua anglesa relacionats amb la cultura general de negoci i empresa utilitzant les ferramentes de suport més adequades.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha interpretat informació bàsica sobre l'empresa, el producte i el servici.
- b) S'han interpretat estadístiques i gràfics en anglés sobre l'àmbit professional.
- c) S'han aplicat els coneixements de la llengua anglesa a les noves tecnologies de la comunicació i de la informació.

S'ha valorat la dimensió de la llengua anglesa com a mitjà de comunicació base en la relació empresarial, tant europea com mundial.

Continguts:

Missatges orals senzills en anglés en situacions pròpies del sector:

- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic sobre: presentació de persones, salutacions i comiats, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.
- Recepció i transmissió de missatges de forma: presencial, telefònica o telemàtica.
- Sol·licituds i peticions d'informació.
- Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
- Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb el client.

Conversació bàsica en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció al client

- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb la contractació, l'atenció al client, queixes i reclamacions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades
- Planificació d'agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.
- Presentació de productes/servicis: característiques de productes/servicis, mesures, quantitats, servicis i valors afegits, condicions de pagament, etc..
- Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l'atenció al client, extern i intern.

Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglés:

- Interpretació de les condicions d'un contracte de compravenda.
- Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.
- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.

Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en anglés:

- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb l'àmbit laboral: currículum en distints models. Borses de treball. Ofertes d'ocupació. Cartes de presentació
- La selecció i contractació del personal: contractes de treball. Cartes de citació, admissió i rebuig en processos de selecció.
- L'organització de l'empresa: llocs de treball i funcions.

Interpretació de textos amb ferramentes bàsiques de suport (TIC)

- Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics aplicats a textos relacionats amb:
- La cultura d'empresa i objectius: distints enfocaments.
- Articles de premsa específics del sector.
- Descripció i comparació de gràfics i estadística. Compressió dels indicadors econòmics més habituals.
- Agenda. Documentació per a l'organització de cites, trobades i reunions. Organització de les tasques diàries.
- Consulta de pàgines webs amb continguts econòmics en anglés amb informació rellevant per a l'empresa.

Orientacions pedagògiques:

Este mòdul conté la formació necessària per a l'exercici d'activitats relacionades amb les funcions d'atenció al client, informació i assessorament i compliment de processos i protocols de qualitat, tot això en anglés, incloent-hi aspectes com:

- L'ús i aplicació de les diverses tècniques de comunicació per a informar i assessorar el client durant els processos de servici.
- El desenrotllament i formalització de processos i protocols de qualitat associats a les activitats del servici.

Les activitats professionals associades a estes funcions s'apliquen fonamentalment en els processos propis del nivell de qualificació.

La formació del mòdul contribuïx a assolir els objectius generals del cicle formatiu i les competències del títol.

Les línies d'actuació en el procés d'ensenyança i aprenentatge que permeten assolir els objectius del mòdul, versaran sobre:

- La descripció, anàlisi i aplicació dels processos de comunicació i les tècniques d'imatge personal utilitzant l'anglés.
- Els processos de qualitat en l'empresa, la seua avaluació i la identificació i formalització de documents associats a la prestació de servicis en anglés.
- La identificació, anàlisi i procediments d'actuació davant de queixes o reclamacions dels clients en anglés.

ANNEX V

Espais mínims

Espai formatiu	Superfície m ² 30 alumnes	Superfície m ² 20 alumnes
Aula polivalent	60	40
Aula tècnica de comerç i màrqueting	100	75
Aula específica amb aparador exterior	100	75

ANNEX VI

Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en els centres de titularitat privada, o d'administracions diferents de l'educativa.

MÒDULS PROFESSIONALS	TITULACIONS
1228. Tècniques de Magatzem 1229. Gestió de Compres 1231. Dinamització del Punt de Venda 1233. Aplicacions Informàtiques per al Comerç 1234. Servicis d'Atenció Comercial 1235. Comerç Electrònic	– Llicenciat, Enginyer, Arquitecte o el títol de grau corresponent, o altres títols equivalents. – Diplomat, Enginyer Tècnic o Arquitecte Tècnic o el títol de grau corresponent, o altres títols equivalents.
1226. Màrqueting en l'Activitat Comercial 1227. Gestió d'un Xicotet Comerç 1230. Venda Tècnica 1232. Processos de Venda 0156. Anglès 1236. Formació i Orientació Laboral	– Llicenciat, Enginyer, Arquitecte o el títol de grau corresponent, o altres títols equivalents.