

UF0030

Organización de procesos de venta



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

Actividades de venta / COMV0108

Perteneciente a MF0239_2

Descripción:

El presente curso dotará al alumnado de los conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más eficaz, confeccionando los documentos básicos derivados de la actuación de la venta según la normativa vigente y realizando los cálculos a través de las fórmulas comerciales más adecuadas.

Nº de horas:

60 horas.

Objetivos:

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas.

Requisitos y Conocimientos previos:

Al tratarse de un modelo de un certificado de profesionalidad de nivel 2, es necesario cumplir uno de los siguientes requisitos para poder optar a la Certificación:

- Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desea acceder.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Contenido UF0030

Organización de procesos de venta:

Unidad didáctica 1. Organización del entorno comercial

- 1.1 Estructura del entorno comercial
- 1.2 Fórmulas y formatos comerciales
- 1.3 Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
- 1.4 Estructura y proceso comercial en la empresa
- 1.5 Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
- 1.6 Normativa general sobre comercio
- 1.7 Derechos del consumidor

Unidad didáctica 2. Gestión de la venta profesional

- 2.1. Vendedor profesional
- 2.2. Organización del trabajo del vendedor profesional
- 2.3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

Unidad didáctica 3. Documentación propia de la venta de productos y servicios

- 3.1 Documentos comerciales
- 3.2. Principales documentos propios de la compraventa
- 3.3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
- 3.4. Elaboración de la documentación
- 3.5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial

Unidad didáctica 4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta

- 4.1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
- 4.2. Cálculo de PVP (precio de venta al público)
- 4.3. Estimación de costes de la actividad comercial
- 4.4. Fiscalidad
- 4.5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
- 4.6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
- 4.7. Cálculo de comisiones comerciales
- 4.8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: Intereses
- 4.9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes
- 4.10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

UF0031

Técnicas de venta



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

Actividades de venta / COMV0108

Perteneciente a MF0239_2

Descripción:

El presente curso dotará al alumnado de los conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más eficaz, confeccionando los documentos básicos derivados de la actuación de la venta según la normativa vigente y realizando los cálculos a través de las fórmulas comerciales más adecuadas.

Nº de horas:

70 horas.

Objetivos:

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas.

Requisitos y Conocimientos previos:

No son necesarios conocimientos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas, facilidad de expresión verbal y escrita, nociones básicas en matemáticas y nuevas tecnologías.

Es también interesante disponer de capacidad de planificación y organización.

Contenido UF0031

Técnicas de ventas:

Unidad didáctica 1. Procesos de venta

- 1.1. Tipos de venta
- 1.2. Fases del proceso de ventas
- 1.3. Preparación de la venta
- 1.4. Aproximación al cliente
- 1.5. Análisis del producto/servicio
- 1.6. Argumentario de ventas

Unidad didáctica 2. Aplicación de técnicas de venta

- 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes
- 2.3. Argumentación comercial
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra
- 2.6. Ventas cruzadas: ventas adicionales y ventas sustitutivas
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 2.8. Técnicas de comunicación no presencial

Unidad didáctica 3. Seguimiento y fidelización de clientes

- 3.1. La confianza y las relaciones comerciales
- 3.2. Estrategias de fidelización
- 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: *telemarketing*
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

Unidad didáctica 4. Reclamación de conflictos y reclamaciones propios de la venta

- 4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta
- 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones
- 4.3. Resolución de reclamaciones

UF0032

Venta online



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

Actividades de venta / COMV0108

Perteneciente a MF0239_2

Descripción:

Internet cada vez gana más importancia como canal de venta para las actividades comerciales. Su expansión a todos los niveles ha provocado que las empresas y los trabajadores deban diseñar estrategias para relacionarse con sus clientes.

Este curso muestra a los profesionales de venta la utilidad de los sistemas on line y los modelos de comercio a través de Internet. Al mismo tiempo, prepara al alumno para desenvolverse en situaciones tales como: conflictos y reclamaciones de clientes, medios de pago, diseño de tiendas virtuales y estrategias de página web.

Nº de horas:

30 horas.

Objetivos:

- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

Requisitos y Conocimientos previos:

No son necesarios conocimientos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas, facilidad de expresión verbal y escrita, nociones básicas en matemáticas y nuevas tecnologías.

Es también interesante disponer de capacidad de planificación y organización.

Contenido UF0032

Venta online:

Unidad didáctica 1. Internet como canal de venta

- 1.1. Las relaciones comerciales a través de internet
- 1.2. Utilidades de los sistemas online
- 1.3. Modelos de comercio a través de internet
- 1.4. Servidores online

Unidad didáctica 2. Diseño comercial de páginas web

- 2.1. El internauta como cliente potencial y real
- 2.2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
- 2.3. Tiendas virtuales
- 2.4. Medios de pago en internet
- 2.5. Conflictos y reclamaciones de clientes
- 2.6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: Gestión de contenidos