

## ANNEX I

### I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

**Denominació:** Activitats auxiliars de comerç

**Codi:** COMT0211

**Família professional:** Comerç i màrqueting

**Àrea professional:** Compravenda

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Qualificació professional de referència:**

COM412\_1 Activitats auxiliars de comerç (RD 1179/2008, de 11 de juliol).

**Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:**

UC1327\_1: Realitzar operacions auxiliars de reposició, disposició i condicionament de productes al punt de venda.

UC1326\_1: Preparar comandes de forma eficaç i eficient d'acord amb els procediments establerts.

UC1328\_1: Manipular i traslladar productes en la superfície comercial i en el repartiment de proximitat mitjançant transpalets i carretons de mà.

UC1329\_1: Proporcionar atenció i informació operativa, estructurada i protocol·litzada al client.

**Competència general:**

Realitzar activitats auxiliars de reposició i condicionament al punt de venda i en el repartiment de proximitat, seguint les instruccions i els criteris establerts, utilitzant l'equip necessari, respectant les normes de seguretat i salut, i prestant, en cas necessari, atenció i informació protocol·litzada i estructurada al client al punt de venda o en el servei de repartiment de proximitat.

**Entorn professional:**

**Àmbit professional:**

Desenvolupa les seves funcions en establiments comercials: botigues, supermercats i hipermercats, per compte d'altri, o propi en el cas del repartiment de proximitat, seguint les instruccions rebudes i sota la supervisió directa d'un responsable de l'establiment o repartiment comercial.

**Sectors productius:**

En el sector del comerç i, en concret, en el comerç majorista i detallista, supermercats, grans superfícies comercials i centres de distribució comercial.

Ocupacions i llocs de treball relacionats:

9820.1011 Reposadors/ores d'hipermercat.

9820.1011 Reposador/a.

9433.1026 Repartidors/ores de proximitat, a peu.

9700.1010 Embaladors/ores, empaquetadors/ores, etiquetadors/ores a mà, preparadors/ores de comandes.

Auxiliar de dependent/a de comerç.

**Durada de la formació associada:** 270 hores

**Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:**

MF1327\_1: Operacions auxiliars al punt de venda (90 hores).

MF1326\_1: (Transversal) Preparació de comandes (40 hores).

MF1328\_1: Manipulació i moviments amb transpalets i carretons de mà (50 hores).

MF1329\_1: Atenció bàsica al client (50 hores).

MP0406: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'activitats auxiliars de comerç (40 hores).

## II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

El perfil professional del certificat de professionalitat es defineix per la qualificació professional i/o per les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals que aquest tingui de referència. Inclou les realitzacions professionals (RP) i els criteris de realització (CR) de cadascuna de les unitats de competència que conformen el certificat de professionalitat.

Aquesta informació es pot consultar, en català, al Catàleg de Qualificacions Professionals de Catalunya publicat al web de l'Institut Català de Qualificacions Professionals, a [http://aplitic.xtec.cat/e13\\_cfp\\_icqp/menuInici.do](http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icqp/menuInici.do).

## III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT MÒDUL FORMATIU 1

**Denominació:** Operacions auxiliars al punt de venda.

**CODI** MF1327\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència**

UC1327\_1: Realitzar operacions auxiliars de reposició, disposició i condicionament de productes al punt de venda.

**Durada:** 90 hores

**Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: Diferenciar els sistemes i les zones habituals de distribució i organització de productes en diferents tipus de superfícies comercials.

CE1.1 Identificar els elements de les zones de les superfícies comercials i

diferenciar la zona de vendes, la zona de magatzem, les zones de recepció i descàrrega i altres zones auxiliars, identificant els processos que es duen a terme en cadascuna.

CE1.2 Explicar els criteris d'organització i distribució de productes en la superfície comercial de diferents tipus d'establiment i les seves diferents zones.

CE1.3 Diferenciar les característiques de les zones fredes i calentes de diferents tipus d'establiments comercials.

CE1.4 Relacionar les diferents seccions de diferents tipus d'establiments comercials segons criteris de classificació o categoria de productes de gran consum: alimentaris i no alimentaris.

CE1.5 A partir de diferents plans d'establiments comercials, convenientment caracteritzats, localitzar almenys:

- Les seccions existents.
- Els passadissos i les zones de pas.
- El servei d'administració i el magatzem.
- La zona d'entrada i de sortida.
- La zona de caixa.
- Altres.

CE1.6 Indicar els avantatges de l'ordre i la neteja al punt de venda i l'aplicació de les normes d'higiene i organització a les superfícies comercials.

C2: Muntar els elements i expositors utilitzats habitualment per a l'animació, l'exposició i la presentació de productes al punt de venda, seguint les instruccions i aplicant criteris comercials, ordre i neteja.

CE2.1 Diferenciar els diversos tipus de mobiliari i elements que s'utilitzen habitualment en l'exposició dels productes als establiments comercials: expositors, prestatgeries, illes, góndoles, cartells, dispositius de preus, promocions o qualsevol altre element de marxandatge.

CE2.2 Descriure les característiques i funcions dels expositors i elements utilitzats per a la presentació de diferents assortits de productes en una superfície comercial, degudament caracteritzada i amb un determinat senyal d'identitat corporativa.

CE2.3 Detallar les variables bàsiques del comportament del client al punt de venda en relació amb la situació i col·locació del mobiliari, elements promocionals, ubicació i recol·locació dels productes en la primera línia.

CE2.4 Explicar la necessitat d'actualitzar la informació continguda en etiquetes, cartells i fullets informatius o publicitaris en una superfície comercial.

CE2.5 Partint d'un supòsit pràctic en què es caracteritza degudament una superfície comercial, diferenciar:

- El mobiliari: góndoles, prestatgeries, expositors, vitrines o qualsevol altre mobiliari existent.
- Les normes aplicades per a la distribució de l'equip i els elements mobiliaris.
- L'equip de seguretat existent.

CE2.6 Diferenciar les mesures de prevenció de riscos laborals i els elements de protecció que cal utilitzar en el procés de muntatge de mobiliari a les superfícies comercials.

CE2.7 A partir de les instruccions de muntatge d'un expositor o mobiliari comercial senzill, muntar els elements utilitzant adequadament els estris necessaris i complint:

- Les normes i instruccions rebudes.
- Les instruccions de muntatge del fabricant.
- Les normes i mesures en matèria de seguretat i prevenció de riscos laborals.

CE2.8 En un supòsit pràctic de col·locació de prestatgeries, expositors i cartelleria en una superfície comercial prèviament definida, col·locar els diferents equips, materials i suports de cartells en el lloc adequat i aplicant els criteris

establerts pel fabricant i les instruccions de muntatge.

CE2.9 A partir de diferents propostes d'aparador convenientment caracteritzades:

- Identificar els materials, eines, accessoris i elements d'animació existents.
- Assenyalar els passos i el procés d'elaboració i muntatge.
- Simular el muntatge d'aquests elements de l'aparador seguint les instruccions i els passos identificats.

C3: Col·locar diferents tipus de productes en prestatgeries, expositors o mobiliari específic del punt de venda a partir d'instruccions escrites, gràfiques o planogrames respectant les característiques dels productes i les normes de seguretat, higiene postural i prevenció de riscos.

CE3.1 Explicar les funcions i la necessitat de procedir a la reposició, el proveïment, la col·locació i la disposició de productes al lineal o punt de venda, diferenciant almenys l'increment de les vendes i la rendibilitat de l'activitat comercial, les pèrdues per trencaments d'estocs o d'altres.

CE3.2 Detallar les conseqüències i la importància de la reposició i rotació dels productes al seu lloc d'ubicació, controlant la data de caducitat, el lot o altres criteris, promoció, ofertes del dia, entre d'altres.

CE3.3 Diferenciar els criteris i paràmetres, físics i comercials, utilitzats habitualment en la col·locació i la recol·locació dels productes en la primera línia als diferents nivells i zones del lineal, i la forma d'exposició.

CE3.4 Explicar la importància de la recol·locació dels productes en la primera línia i la col·locació en el frontal del lineal, i la necessitat d'optimitzar l'espai tenint en compte la complementarietat dels productes i l'espai disponible.

CE3.5 En un supòsit pràctic convenientment detallat en què es donen instruccions per escrit o gràfiques per reposar diferents tipus de productes:

- Seleccionar amb exactitud els productes que conté l'ordre de treball.
- Identificar el lloc i la disposició dels productes a partir de les dades que conté l'ordre de treball, el planograma, la fotografia o el gràfic del lineal i l'etiqueta del producte.
- Determinar l'equip i les normes de manipulació dels productes necessaris per reposar el producte en condicions de seguretat, higiene i salut.
- Simular la col·locació dels productes en el lineal interpretant amb eficàcia, rapidesa i certesa les instruccions de col·locació rebudes.
- Utilitzar amb destresa l'equip d'identificació i etiquetatge (pistola làser i PDA, entre d'altres) per llegir els codis de barres de les etiquetes dels productes.

CE3.6 Detallar les normes de manipulació manual i higiene postural de la col·locació de productes de forma manual al punt de venda.

CE3.7 Identificar les lesions i els riscos per a la salut més habituals en la reposició i col·locació, repetitiva i manual, de càrregues.

C4: Manipular amb desimboltura i eficàcia els equips de localització, etiquetatge i recompte i els dispositius de seguretat de productes respectant les instruccions del fabricant.

CE4.1 Identificar els mitjans i l'equip de manipulació i identificació de productes utilitzats en la reposició, identificació i localització de productes: pistola làser, PDA, transpalet o d'altres.

CE4.2 Diferenciar les característiques i la funcionalitat dels equips d'identificació i localització de productes al punt de venda.

CE4.3 Descriure els avantatges de la implantació de sistemes de localització i etiquetes intel·ligents al punt de venda.

CE4.4 Relacionar les variables que fan augmentar el risc de furt en determinats productes i llocs del punt de venda, i els sistemes de seguretat i antirobatori utilitzats habitualment per al control en el sector de la distribució comercial.

CE4.5 En un punt de venda convenientment caracteritzat, simular l'ús de l'equip d'identificació/pistola làser i PDA, entre d'altres, per llegir els codis de barres de les etiquetes dels productes.

CE4.6 A partir de diferents casos d'etiquetes i codis de barres de productes, interpretar la informació continguda sobre la manipulació i conservació, diferenciant almenys:

- El lot.
- El punt d'origen.
- El punt de destinació.
- Les condicions de conservació.
- La data de rotació i caducitat, entre d'altres.

CE4.7 A partir d'un supòsit de recompte de productes d'un punt de venda convenientment caracteritzat, simular el recompte i determinar els totals d'unitats per productes comptabilitzant visualment i utilitzant l'equip de comptatge.

C5: Aplicar tècniques d'empaquetatge i presentació atractiva, en funció de les característiques de diferents tipus de productes i objectius comercials, utilitzant els materials necessaris de forma eficient.

CE5.1 Descriure els passos i les tècniques bàsiques d'empaquetatge i embalatge de productes amb caràcter comercial.

CE5.2 Distingir els mitjans necessaris per aplicar les tècniques bàsiques d'empaquetatge de diferents tipus de productes.

CE5.3 Indicar la importància de l'empaquetatge dels productes en relació amb la venda i la imatge que es pretén transmetre al client.

CE5.4 Identificar els diferents tipus de materials, paquets i embalatges utilitzats habitualment segons la finalitat de l'empaquetatge, el tipus de producte, les característiques i la imatge comercial que es pretén transmetre.

CE5.5 Diferenciar les característiques de les diferents tècniques d'empaquetatge per a determinats productes segons la seva forma o el seu volum.

CE5.6 Argumentar la importància de realitzar l'empaquetatge, de forma ordenada i eficient, optimitzant el material necessari.

CE5.7 Indicar els avantatges de disposar d'un lloc de treball net i ordenat per a l'empaquetatge de productes.

CE5.8 A partir d'unes pautes sobre la imatge que es vol transmetre en l'empaquetatge de productes de diferents característiques i formes:

- Distingir les característiques del producte que determinen una forma o tècnica d'empaquetatge diferent.
- Seleccionar el tipus i la quantitat de material per embalar eficaçment el producte segons les seves característiques.
- Aplicar eficaçment les tècniques d'empaquetatge en productes amb diferents formes, utilitzant el material seleccionat prèviament i minimitzant els residus generats.
- Simular la presentació del producte acabat.

C6: Aplicar criteris i procediments d'organització i manteniment de l'ordre i la neteja propis i del punt de venda, utilitzant el material i l'equip de neteja necessaris.

CE6.1 Identificar els productes i estris de neteja utilitzats en les operacions de neteja i manteniment d'establiments comercials, tenint en compte els diferents materials, la seva composició i les normes higienicosanitàries.

CE6.2 Associar els diferents tipus de residus i elements d'un sol ús generats en un establiment comercial i susceptibles de reciclatge amb el contenidor adequat.

CE6.3 A partir d'un cas pràctic de punt de venda/secció desordenat i brut, proposar diferents accions de neteja i manteniment dels lineals, mobiliari, local i aparadors, entre d'altres, aplicant les normes higienicosanitàries i de prevenció de

riscos laborals.

CE6.4 Argumentar la importància de l'ordre i la neteja al punt de venda per a la imatge de l'establiment que es transmet al client i la importància del compliment de les normes i mesures d'higiene.

CE6.5 En un supòsit pràctic per a un establiment comercial amb un assortiment de productes determinat definit prèviament:

- Netejar i condicionar els lineals, les prestatgeries i els expositors per a la col·locació dels productes.
- Separar els residus i elements d'un sol ús generats segons les seves característiques per tal de reciclar-los.

CE6.6 Valorar la imatge dels treballadors com a representants de l'empresa davant del client final.

## Sumari

### 1. Estructura i tipus d'establiments comercials.

- Concepte i funcions.
- Característiques i diferències.
- Tipus de superfícies comercials:
  - Per ubicació.
  - Per grandària.
  - Per productes.

### 2. Organització i distribució dels productes.

- Zones fredes i calentes.
- Disseny:
  - Per zones:
    - Vendes.
    - Magatzem.
    - Recepció i descàrrega.
    - Auxiliars.
  - Per productes:
    - Alimentaris.
    - No alimentaris.

### 3. Tècniques d'animació del punt de venda.

- Tècniques físiques d'equipament:
  - Capçaleres.
  - Piles.
  - Contenidors.
  - Il·les.
- Tècniques psicològiques:
  - Regals publicitaris.
  - Premis a la fidelitat.
  - Mostres.
  - Cupons.
  - Reemborsaments.
  - Premis.
  - Descomptes.
- Tècniques d'estímul:
  - Mitjans audiovisuals.
  - Creació d'ambients.
- Tècniques personals.

### 4. Mobiliari i elements expositius.

- Tipologia i funcionalitat.
- Característiques.
- Elecció.
- Ubicació:
  - Recta.
  - Espiga.
  - Lliure.
  - Oberta.
  - Tancada.
- Manipulació i muntatge.

## **5. Col·locació dels productes.**

- Funcions.
- Lineals. Recol·locació dels productes en la primera línia.
- Nivells d'exposició.
- Necessitats i criteris:
  - Reposició.
  - Rotació.
  - Proveïment.
  - Col·locació.
- Etiquetatge.
- Identificació de productes: Interpretació de les dades.
- Condicionament de lineals, prestatgeries i expositors.
- Rendibilitat de l'activitat comercial.

## **6. Tècniques d'empaquetatge comercial de productes.**

- Tipus i finalitat de l'empaquetatge.
- Tècniques d'empaquetatge.
- Característiques dels materials.
- Utilització i optimització de materials.
- Col·locació de guarniments adequats per a cada campanya i tipus de producte.
- Plantilles i acabats.
- Requisits del lloc de treball.
- Gestió de residus.
- Envasos.
- Embalatges.
- Assimilables a residus domèstics.

## **7. Prevenció d'accidents i riscos laborals en les operacions auxiliars al punt de venda.**

- Prevenció en activitats d'organització, reposició, condicionament i neteja del punt de venda.
- Higiene postural:
  - Elements elèctrics.
  - Productes de neteja.
  - Altres.
- Prevenció aplicable a operacions de muntatge i elements expositors:
- Accidents per caigudes.
- Ús d'escales.
- Cops en prestatgeries.
- Riscos elèctrics.
- Portes.
  - Altres.
- Normes de manipulació de productes i higiene postural:
  - Identificació de lesions i riscos.

- Recomanacions bàsiques per a la prevenció de lesions.
- Equips de protecció individual:
  - Característiques i avantatges.
  - Ús i manteniment.

## **MÒDUL FORMATIU 2**

**Denominació:** PREPARACIÓ DE COMANDES.

**Codi:** MF1326\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC1326\_1: Preparar comandes de forma eficaç i eficient d'acord amb els procediments establerts.

**Durada:** 40 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: Interpretar la informació continguda en ordres de comanda de naturalesa diferent o de tipus diferents d'empreses o magatzems, tant de caràcter comercial com industrial.

CE1.1 Descriure els documents propis de les comandes en tipus diferents d'empreses de distribució comercial, emmagatzematge o industrials, diferenciant-hi almenys:

- Full de comanda.
- Albarà.
- Ordre de repartiment.
- Llista de paqueteria o document de transport, o d'altres.

CE1.2 Distingir les fases i diferències d'un procés de preparació de comandes en un comerç, una botiga o una gran superfície, en una empresa de serveis de magatzem i logística i en una empresa industrial.

CE1.3 A partir de diferents supòsits de preparació de comandes amb documents incomplets:

- Argumentar les implicacions de l'existència d'errors o la manca de dades en la realització efectiva de la comanda.
- Emplenar correctament, de manera ordenada i sense ratllar res, tots els apartats necessaris.

CE1.4 A partir de les dades contingudes en diferents supòsits d'ordre de comanda, llista de paqueteria o albarà d'entrega:

- Classificar els tipus de productes i les condicions establertes per preparar-los: unitat de comanda, quantitat, número i referència dels productes o mercaderies, entre d'altres.
- Agrupar els productes segons la seva correspondència o les seves característiques.
- Argumentar les implicacions de l'existència d'errors o la manca de dades en la realització efectiva de la comanda.

CE1.5 Detallar els avantatges de registrar i documentar els fluxos d'informació derivats de la preparació de comandes per al control, la traçabilitat i el proveïment de productes.

CE1.6 En un supòsit pràctic de transmissió de dades per radiofreqüència degudament caracteritzat, fer anar un equip portàtil de transmissió de dades PDA o d'un altre tipus.

C2: Interpretar la simbología i les recomanacions bàsiques en la manipulació manual, la conservació i l'embalatge de comandes de mercaderies o productes de naturalesa diferent.

CE2.1 Descriure la simbologia bàsica de la manipulació i l'embalatge de productes bàsics de gran consum, d'alimentació i no d'alimentació, o d'altres.

CE2.2 Descriure els danys o desperfectes que poden patir les mercaderies o els productes en manipular-los o col·locar-los en la comanda o la unitat de càrrega quan no es compleixen les normes i recomanacions de manipulació contingudes a l'etiqueta.

CE2.3 Raonar les exigències que suposa una actitud de prevenció i seguretat en la manipulació de mercaderies de característiques diferents, la necessitat de complir les normes de manipulació i conservació, especialment en el cas de mercaderies perilloses, i les implicacions que comporta no adoptar-les.

CE2.4 Explicar la importància de la posició de la mercaderia/paquet en el paquet o la unitat de càrrega i de la simbologia que la determina.

CE2.5 Interpretar els símbols utilitzats habitualment en l'embalatge dels productes com a orientació per a la manipulació i seguint, per exemple, la norma ISO 780:1999, les recomanacions de l'Associació Espanyola de Codificació Comercial (AECOC) per a la logística, o RAL, entre d'altres.

CE2.6 En un cas pràctic degudament caracteritzat:

- Interpretar la simbologia necessària per a la presentació i les recomanacions de condicionament i manipulació dels paquets i les mercaderies o els productes en funció de les seves característiques.
- Descriure les actuacions que cal emprendre com a conseqüència d'aquesta simbologia o pictograma de moviment/manipulació.

C3: Aplicar les mesures i normes de manipulació en el pesatge i condicionament de les comandes, de forma manual i fent servir l'equip de manipulació habitual en la preparació de comandes, d'acord amb unes ordres i amb les recomanacions i la normativa de seguretat, higiene i salut.

CE3.1 Explicar els riscos sobre la salut de determinades postures i accidents propis de la manipulació manual de productes o mercaderies.

CE3.2 Descriure els riscos de manipulació de diferents tipus de productes o mercaderies perilloses, pesants, peribles, congelats i aliments, entre d'altres.

CE3.3 A partir de diferents ordres de comanda, ordenar les mercaderies o els productes segons les instruccions i tenint en compte la seva naturalesa i complementarietat.

CE3.4 En diferents casos pràctics d'ordres de comandes perfectament definits, simular la preparació de la comanda:

- Seleccionar les mercaderies o els productes que conformen la comanda i diferenciar-ne el nombre, la quantitat i les característiques o la qualitat de la comanda que s'ha de preparar.
- Organitzant les mercaderies o els productes en una caixa o unitat de comanda de manera ordenada, ràpida i efectiva aprofitant òptimament l'espai disponible.
- Utilitzar adequadament l'equip de protecció individual i de manipulació.

CE3.5 A partir de diferents supòsits clarament definits, simular la realització de les operacions de manipulació manual de mercaderies o productes utilitzant els equips de protecció individual i aplicant les normes bàsiques de prevenció de riscos laborals:

- En postura dreta: a prop del tronc, amb l'esquena dreta, evitant girs i inclinacions i fent aixecaments suaus i espaiats.
- En el desplaçament vertical d'una càrrega: entre l'alçada de les espatlles i la de mitja cama, ajudant-se de taules elevadores si cal.

- Per a la manipulació d'una càrrega amb el centre de gravetat descentrat: amb el costat més pesant a prop del cos.
- Per a la col·locació en prestatgeries baixes: en posició agenollada, mantenint l'esquena dreta.

CE3.6 A partir de diferents supòsits clarament definits, realitzar les operacions de manipulació manual de mercaderies fent ús dels equips de protecció individual i aplicant les normes de prevenció de riscos laborals:

- En postura dreta: a prop del tronc, amb l'esquena dreta, evitant girs i inclinacions i fent aixecaments suaus i espaiats.
- En el desplaçament vertical d'una càrrega: entre l'alçada de les espatlles i la de mitja cama, ajudant-se de taules elevadores si cal.
- Per a la manipulació d'una càrrega amb el centre de gravetat descentrat: amb el costat més pesant a prop del cos.
- Per a la col·locació en prestatgeries baixes: en posició agenollada, mantenint l'esquena dreta.

C4: Realitzar diferents tipus de preparació de comandes i embalatge, tant de forma manual com amb l'equip d'embalatge, aplicant els criteris d'etiquetatge, pes, volum i visibilitat dels productes o les mercaderies a partir de diferents ordres de comanda.

CE4.1 Descriure els passos i procediments de la preparació de comandes: selecció, agrupament, etiquetatge i presentació final.

CE4.2 Enumerar les característiques dels principals tipus d'envasos, embalatges i sistemes de paletització, i relacionar-les amb les característiques físiques i tècniques dels productes o les mercaderies.

CE4.3 Distingir les diferents unitats de manipulació o càrrega utilitzades habitualment, així com la comercialització i venda de productes o mercaderies.

CE4.4 Descriure la funcionalitat i utilitat dels principals procediments d'agrupació de productes o mercaderies, tant posteriors a les manipulacions com durant el transport.

CE4.5 Enumerar els tipus normalitzats d'unitats de manipulació, pales i sistemes d'embalatge més habituals en el transport de càrregues o paquets.

CE4.6 Valorar la importància de minimitzar i reduir els residus en l'embalatge de comandes.

CE4.7 En diferents casos pràctics d'ordres de comandes perfectament definits, simular la preparació de la comanda utilitzant:

- El tipus d'embalatge en la quantitat i forma establertes.
- Els procediments d'agrupament més idonis segons la unitat de comanda.
- L'equip d'embalatge, etiquetatge i pesatge adequat.
- Aplicant les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes i retirant els residus generats en la preparació i embalatge.

CE4.8 A partir de diferents casos d'ordre de comanda de mercaderies o productes a granel, amb especificació d'unitats de mesura i pes diferents, pesar o mesurar les quantitats sol·licitades a la comanda:

- Manipular amb precisió el pesatge i el recompte manual o mecànic.
- Efectuar el pesatge respectant la simbologia i les recomanacions de manipulació de les mercaderies o productes.

## Sumari

### 1. Operativa de la preparació de comandes.

- Característiques i necessitat de la preparació de comandes en tipus diferents d'empreses i activitats.
- Consideracions bàsiques per a la preparació de la comanda.
  - Diferenciació d'unitats de comanda i de càrrega.
  - Tipus de comanda.

- Unitat de comanda i embalatge.
- Optimització de la unitat de comanda i temps de preparació de la comanda.
- Documentació bàsica en la preparació de comandes.
  - Documentació habitual.
  - Sistemes de seguiment i control informàtic de comandes.
  - Control informàtic de la preparació de comandes.
  - Traçabilitat: concepte i finalitat.
- Registre i qualitat de la preparació de comandes.
  - Verificació de la comanda.
  - Fluxos d'informació en les comandes.
  - Codificació i etiquetatge de productes i comandes.
  - Control i registre de qualitat en la preparació de comandes: exactitud, veracitat i normes de visibilitat i llegibilitat d'etiquetes.

## 2. Sistemes i equips en la preparació de comandes.

- Equips de pesatge, manipulació i preparació de comandes.
- Mètodes habituals de preparació de comandes:
  - Manual.
  - Semiautomàtic.
  - Automàtic.
  - *Picking* per veu.
- Sistemes de pesatge i optimització de la comanda.
  - Equips utilitzats habitualment en el pesatge i la mesura de les comandes.
  - Unitats de volum i de pes: interpretació.
- Consideració de tècniques i factors de càrrega i estiba en les unitats de comanda.
  - Factors operatius de l'estiba i càrrega.
  - Distribució de càrregues i aprofitament de l'espai.
  - Coeficient o factor d'estiba: interpretació i aplicació a la preparació de comandes.
  - Mercaderies a granel.
- Pesatge, col·locació i visibilitat de la mercaderia en la preparació de tipus de comandes diferents.
  - Usos i recomanacions bàsiques en la preparació de comandes.
  - Col·locació i disposició de productes o mercaderies en la unitat de comanda.
  - Complementarietat de productes o mercaderies.
  - Conservació i manipulació de productes o mercaderies.

## 3. Envasos i embalatges.

- Presentació i embalatge de la comanda per al transport o lliurament.
  - Consideracions prèvies.
  - Embalatge primari: envàs.
  - Embalatge secundari: caixes.
  - Embalatge terciari: palets i contenidor.
- Tipus d'embalatge secundari:
  - Safata.
  - Box palet.
  - Caixa dispensadora de líquids.
  - Caixa envoltant o *wrap-around*.
  - Caixa expositora.
  - Caixa de fons automàtic.
  - Caixa de fons semiautomàtic.

- Caixa de fusta.
- Caixa de plàstic.
- Caixa amb reixeta incorporada.
- Caixa amb tapa.
- Caixa de tapa i fons.
- Caixa de solapes.
- Cistella.
- Estoig.
- Film plàstic.
- Plató agrícola.
- Sac de paper.
- Altres elements de l'embalatge:
  - Cantonera.
  - Condicionador.
  - Separador.
- Mitjans i procediments d'envasament i embalatge.
- Operacions d'embalatge manual i mecànic:
  - Consideracions prèvies: dimensió, nombre d'articles o envasos.
  - Empaquetatge.
  - Etiquetatge.
  - Precintament.
  - Senyalització i etiquetatge de la comanda.
- Control de qualitat: visibilitat i llegibilitat de la comanda o mercaderia.
  - Recomanacions de l'AECOC i simbologia habitual.
- Ús eficaç i eficient dels embalatges: reduir, reciclar i reutilitzar.

#### **4. Seguretat i prevenció d'accidents i riscos laborals en la manipulació i preparació de comandes.**

- Fonaments de la prevenció de riscos i higiene postural en la preparació de comandes.
  - Accidents i riscos habituals en la preparació de comandes.
- Recomanacions bàsiques en la manipulació manual de càrregues i exposició a postures forçades.
  - Senyalització de seguretat.
  - Higiene postural.
  - Equips de protecció individual.
  - Actituds preventives en la manipulació de càrrega.
- Interpretació de la simbologia bàsica en la presentació i manipulació de productes o mercaderies.

### **MÒDUL FORMATIU 3**

**Denominació:** MANIPULACIÓ I MOVIMENTS AMB TRANSPALETES I CARRETONS DE MÀ.

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Codi:** MF1328\_1

**Associat a la unitat de competència:**

UC1328\_1: Manipular i traslladar productes en la superfície comercial i en el repartiment de proximitat mitjançant transpalets i carretons de mà.

**Durada:** 50 hores

## **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: Diferenciar les funcions i característiques dels equips de treball mòbils, transpalets, manuals i elèctrics, i carretons de mà utilitzats habitualment en la manipulació i els moviments de productes.

CE1.1 Identificar els diferents equips de treball mòbil per al desplaçament de productes en la superfície comercial i en el repartiment a domicili: transpalets manuals o elèctrics, apiladores manuals o elèctriques, carretons contrapesats, retràctils, trilaterals o quatre camins, transelevadors, entre d'altres.

CE1.2 Descriure els passos que cal seguir en el procediment de càrrega, descàrrega i transport de productes amb un transpalet o un altre equip de treball bàsic.

CE1.3 A partir de diferents ordres de treball i repartiment degudament caracteritzades en diferents supòsits d'activitat comercial, interpretar la informació relativa a l'origen i la destinació, la localització dels productes, i les condicions de conservació i manipulació.

CE1.4 Davant d'un supòsit d'ordre de moviment de mercaderies degudament caracteritzat:

- Identificar l'equip de treball mòbil (transpalet o carretó de mà) més adequat per dur a terme l'operació.
- Identificar l'equip de protecció individual necessari per al compliment de les normes de seguretat i salut.
- Identificar els riscos derivats de la conducció, la càrrega/descàrrega i l'apilament/desapilament de productes o mercaderies.
- Simular l'operació mitjançant l'equip en condicions de seguretat.

C2: Conduir transpalets i carretons de mà, amb seguretat i eficàcia, a partir d'ordres de moviment i repartiment, realitzant diferents maniobres i garantint l'estabilitat de la càrrega.

CE2.1 Detallar els passos previs a la conducció d'equips de treball mòbil senzill, tipus transpalet i carretó de mà.

CE2.2 Distingir les diferents maniobres (circulació, viratges, girs, parades, maniobres, estacionament o d'altres) que es realitzen amb transpalets o equips de treball mòbil senzills.

CE2.3 Identificar els elements i dispositius de seguretat en el moviment i l'ús d'equips de treball mòbil: marxa enrere, girs o altres maniobres.

CE2.4 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat de moviment de productes, efectuar la càrrega en l'equip de treball mòbil tipus transpalets i carretons de mans:

- Repartint la càrrega o els productes de manera uniforme i equilibrada.
- Redistribuint la càrrega després d'efectuar descàrregues parcials.
- Assegurant la càrrega mitjançant cordes, cables, corretges, cadenes, tensors, falques, tascons o d'altres.

CE2.5 A partir de diferents supòsits de repartiment o moviment de mercaderies, utilitzant un transpalet o carretó de mà:

- Efectuar les operacions de connexió i subjecció de càrregues.
- Traslladar la càrrega d'acord amb les normes de circulació.
- Adoptar les normes de seguretat i salut.
- Simular l'operació i les maniobres, senyalitzant-les adequadament i eludint els sots i altres irregularitats del sòl.

C3: Adoptar les mesures i recomanacions de seguretat i salut en la manipulació i el moviment de càrregues amb equips de treball mòbil senzills, d'acord amb les normes

específiques de seguretat i salut.

CE3.1 Identificar les normes específiques de seguretat per a la prevenció de riscos en la manipulació dels productes segons la seva naturalesa i característiques.

CE3.2 Valorar l'aplicació de les recomanacions i normes d'higiene postural en la realització d'operacions de manipulació i moviment de càrregues amb transpalets i carretons de mà.

CE3.3 Identificar les mesures de prevenció de la fatiga en les activitats pròpies dels reposadors i preparadors de comandes, assenyalant almenys: pauses, rotació de tasques i adaptació de temps i ritmes de treball a les condicions de treball.

CE3.4 A partir de diferents casos pràctics de moviments i manipulació de càrregues en la superfície comercial, relacionar els accidents i riscos derivats de la manipulació inadequada de transpalets i carretons de mà, assenyalant almenys: atrapaments, talls, sobreesforços, fatiga posicional, torsions, vibracions i soroll, entre altres.

CE3.5 Descriure els diferents tipus d'equips de protecció individual adequats a cada risc, les seves funcions i el mode d'utilització.

CE3.6 En situacions d'emergència simulades derivades de la caiguda o l'accident durant el moviment o la manipulació de càrregues, relacionar les mesures d'actuació que ha de realitzar l'operari responsable del moviment per corregir-les i esmenar-les.

CE3.7 Davant d'un supòsit simulat d'accidents o imprevistos propis de la manipulació i els moviments de càrregues, simular l'adopció de les mesures d'actuació en condicions de seguretat i salut.

C4: Interpretar la senyalització i les normes de circulació en manipular equips de treball mòbil, transpalet o carretó de mà, en superfícies o espais de treball diferents.

CE4.1 Identificar i interpretar els senyals normalitzats que delimiten les zones específiques de treball i moviment.

CE4.2 Identificar i interpretar els senyals normalitzats que han de delimitar les zones reservades a vianants i d'altres situades a les vies de circulació.

CE4.3 Interpretar els senyals i les plaques informatives obligatòries de l'equip de treball mòbil habitual, transpalets i carretó de mà, que fan referència a la manipulació i càrrega de productes, així com altres símbols d'informació.

CE4.4 Reconèixer els símbols normalitzats i, si escau, senyals lluminosos i acústics que poden portar els transpalets i carretons de mà, i relacionar-los amb la seva tipologia i localització.

CE4.5 Argumentar la importància de senyalitzar determinades operacions i moviments en la superfície comercial aplicant la normativa de prevenció de riscos laborals.

CE4.6 A partir d'un cas simulat d'ordres de moviment de càrregues en superfícies comercials amb normes i senyals de circulació diferents, actuar respectant-ne el significat i utilitzant els dispositius de seguretat i avís del transpalet o carretó de mà.

C5: Diferenciar els elements i criteris que cal considerar en el recorregut o la ruta de repartiment de proximitat, a partir de diferents ordres de repartiment o moviment.

CE5.1 Identificar els condicionants que intervenen en els recorreguts i les rutes de repartiment a peu segons les característiques dels productes, el servei, la distància, els temps i el cost, entre d'altres.

CE5.2 Identificar els aspectes que afecten la circulació amb carretons de mà per la via pública, la càrrega i la descàrrega d'una localitat determinada.

CE5.3 Interpretar la informació que s'extreu de les ordres de comanda efectuades en un establiment comercial, precisar-ne la funció i els requisits

formals, i determinar si el lliurament és a ports pagats o deguts.

CE5.4 En diferents casos pràctics degudament caracteritzats, simular:

- Les comprovacions pertinents dels documents comercials: comandes, albarans, factures i documents substitutius.
- Efectuar les comprovacions pertinents per establir la conformitat dels cobraments i pagaments.

CE5.5 A partir de diferents supòsits amb unes necessitats de repartiment i punts de lliurament en una àrea determinada, ordenar la seqüència i els horaris de recollida i lliurament d'acord amb criteris de proximitat i economia de temps.

CE5.6 A partir de diferents supòsits de repartiment, degudament caracteritzats, amb punts de lliurament i horaris determinats:

- Interpretar el plànol o la guia de carrers del barri o la ciutat.
- Localitzar els punts de lliurament i associar-los amb l'horari de lliurament.
- Simular la realització d'aquest repartiment en el termini i la forma previstos.

C6: Aplicar tècniques i pautes específiques de manteniment de primer nivell i de detecció d'anomalies de transpalets, carretons o un altre equip de treball mòbil senzill, d'acord amb les especificacions del fabricant.

CE6.1 Identificar, en un transpalet, els comandaments, sistemes i elements de conducció i manipulació, així com els indicadors de nivell de càrrega de bateria, entre d'altres.

CE6.2 Interpretar, en les instruccions del manual de manteniment, les operacions que corresponen a un nivell de manteniment i conservació bàsic.

CE6.3 Valorar la cura i el manteniment dels equips de treball com a elements d'ajuda per dur a terme l'activitat professional.

CE6.4 Caracteritzar els passos de verificació de l'estat d'un transpalet abans de fer-ne ús, comprovant almenys el funcionament dels sistemes següents:

- Elevació i descens de la forquilla.
- Sistema de frenada i circuit hidràulic.
- Rodament i lliscament de les rodes.

CE6.5 Identificar les anomalies que afecten la conducció o manipulació segura del transpalet o l'equip de treball mòbil i que n'ocasionen la immobilització.

CE6.6 A partir d'un supòsit pràctic degudament caracteritzat en el qual un transpalet o equip de treball mòbil pateix anomalies de funcionament:

- Identificar correctament l'anomalia.
- Diferenciar les que tinguin l'origen en defectes de fabricació o manteniment.
- Reparar o prendre les mesures necessàries per corregir aquesta anomalia i, en cas que sobrepassi el nivell de responsabilitat pertinent, comunicar-ho a qui correspongui.

CE6.7 Simular la realització de les operacions de manteniment de primer nivell de l'equip de treball mòbil corresponents al nivell de responsabilitat pertinent d'acord amb les indicacions del fabricant.

## Sumari

### 1. Operativa i documentació del moviment i el repartiment de proximitat.

- Documentació bàsica de les ordres de moviment:
  - Albarà.
  - Nota de lliurament.
  - Ordre de comanda.
- Operativa de les ordres de treball i moviment: eficiència i eficàcia.
- Moviments dins i fora de la superfície comercial.
- Ordres de repartiment de proximitat:
  - Definició de recorregut.
  - Rutes de repartiment.

- Interpretació de guies de carrers locals.
  - Normes i recomanacions de circulació, i càrrega i descàrrega.
- 2. Conducció de transpalets i carretons de mà.**
- Tipus i característiques dels equips de treball mòbils:
    - Transpalets manuals o elèctrics.
    - Carretons de mà.
    - Apiladores manuals o elèctriques.
    - Carretons contrapesats, entre d'altres.
  - Localització dels elements de l'equip de treball.
  - Optimització de temps i espai:
  - Col·locació i estabilitat de la càrrega.
    - Estiba, classificació i agrupament.
  - Simulació de maniobres en el moviment de càrregues amb equips de treball mòbil.
- 3. Manteniment de primer nivell de transpalets i carretó de mà.**
- Pautes de comportament i verificació en el manteniment de transpalets i carretons de mà.
  - Eines i material de neteja dels equips.
  - Recomnacions bàsiques de manteniment d'equips del fabricant.
  - Sistema hidràulic i d'elevació.
  - Canvi i càrrega de bateries.
  - Comprovació rutinària i manteniment bàsic de transpalets i carretons de mà.
  - Simulació d'operacions de manteniment de primer nivell.
- 4. Seguretat i prevenció d'accidents i riscos laborals en la manipulació d'equips de treball mòbils.**
- Normes i recomanacions de seguretat:
    - De moviment.
    - Manipulació manual.
    - Conservació de productes.
  - Normes de seguretat i salut en el moviment de productes:
    - Higiene postural.
    - Prevenció de la fatiga.
  - Higiene postural i equip de protecció individual en la manipulació de productes.
  - Mesures d'actuació en situacions d'emergència.

#### **MÒDUL FORMATIU 4:**

**Denominació:** ATENCIÓ BÀSICA AL CLIENT.

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Codi:** MF1329\_1

**Associat a la unitat de competència:**

UC1329\_1: Proporcionar atenció i informació operativa, estructurada i protocol·litzada al client.

**Durada:** 50 hores

**Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: Aplicar tècniques de comunicació bàsica en situacions d'atenció i tracte diverses en funció d'elements, barreres, dificultats i alteracions diferents.

CE1.1 Diferenciar els processos d'informació i de comunicació, i identificar el funcionament d'un procés de comunicació efectiva i els elements que hi intervenen.

CE1.2 Explicar en què consisteix l'escolta activa en un procés de comunicació efectiva i quins en són els components verbals i no verbals.

CE1.3 A partir d'un cas pràctic caracteritzat en el qual s'observa una comunicació entre dos interlocutors que utilitzen alguns senyals d'escolta:

- Discriminar els diferents signes i senyals d'escolta en la comunicació entre interlocutors.
- Definir els components actitudinals principals per a una escolta empàtica i efectiva.
- Identificar les habilitats tècniques i personals que cal utilitzar en l'escolta efectiva.
- Identificar els errors més comuns que es cometien en l'escolta efectiva.
- Explicar la utilitat i els avantatges de l'escolta efectiva en les comunicacions interpersonals.

CE1.4 A partir de l'observació d'una situació professional simulada d'atenció comercial en la qual es posen en pràctica les habilitats i els errors bàsics d'escolta efectiva, identificar i descriure els errors més comuns que es cometien.

CE1.5 En diferents casos de relació interpersonal en entorns de treball, i a través de simulacions:

- Definir estratègies i pautes d'actuació per a l'assoliment d'unes comunicacions efectives des del punt de vista de l'emissor.
- Aplicar pautes de comunicació efectiva en cada cas.
- Identificar, un cop feta la simulació, els punts crítics del procés de comunicació desenvolupat, i explicar-ne els punts forts i els punts febles.
- Explicar les possibles conseqüències d'una comunicació no efectiva, en un context de treball determinat.

CE1.6 Valorar la importància d'utilitzar un to de veu amistós i amigable en el tracte i la comunicació amb els clients.

C2: Adoptar actituds i comportaments que proporcionin una atenció efectiva i de qualitat de servei al client en situacions senzilles d'atenció bàsica al punt de venda.

CE2.1 Explicar la importància de l'adequació de la imatge personal a la imatge que una empresa transmet al client.

CE2.2 Identificar les pautes verbals i no verbals de comportament que afavoreixen una comunicació efectiva amb el client en el procés de la venda.

CE2.3 Relacionar tipus diferents de clients amb les estratègies d'atenció respectives que requereixen.

CE2.4 Valorar la importància de la comunicació eficaç i la qualitat en l'atenció i el servei al client com a desenvolupament de l'empresa.

CE2.5 Argumentar la importància de la imatge personal i els signes de comunicació corporal no verbal en l'atenció al client.

CE2.6 A partir de la simulació d'una sol·licitud d'informació de localització d'un producte per part d'un client:

- Interpretar la petició/demanda identificant el contingut de la petició/demanda que formula el client.
- Mostrar una actitud d'implicació en la resposta o demanda del client, mostrant-hi interès.
- Respondre amb respecte i amabilitat i de forma eficaç al client fent ús d'un vocabulari i to adequats.

CE2.7 En un supòsit de sol·licitud d'informació de preu o característiques d'un

producte o una comanda determinats feta per un client:

- Interpretar eficaçment la necessitat d'informació mitjançant els procediments i mitjans disponibles.
- Transmetre amb claredat i ordre les característiques bàsiques i de preu sol·licitades pel client.

CE2.8 Identificar les característiques d'una empresa orientada a la fidelització i l'orientació al client.

C3: Aplicar tècniques d'atenció bàsica en diferents situacions de demanda d'informació i sol·licitud de clients.

CE3.1 Argumentar el cost de la pèrdua de clients afectats pels errors i per una deficient atenció al client.

CE3.2 Descriure situacions en què s'ha de donar una atenció bàsica al client:

- Sol·licitud de productes.
- Sol·licitud d'informació.
- Queixes bàsiques.

CE3.3 Descriure el procés que habitualment ha de seguir una queixa o reclamació presentada en un establiment comercial o en el repartiment domiciliari.

CE3.4 Identificar la documentació que s'utilitza habitualment per recollir una reclamació d'un client i la informació que ha de contenir.

CE3.5 A partir de la simulació de diferents situacions d'atenció, demanda d'informació, conflicte o queixa de clients:

- Identificar la naturalesa de l'atenció requerida.
- Valorar la capacitat individual per respondre-hi.
- Simular l'atenció al client aplicant tècniques d'escolta activa i orientació al client.
- En cas de queixes i reclamacions bàsiques, simular amb claredat i assertivitat el procediment que cal seguir per formular la queixa.
- Transmetre amb respecte i amabilitat una actitud d'implicació i compromís de resolució en la queixa plantejada.

CE3.6 A partir d'un supòsit de reclamació del client en un lliurament domiciliari:

- Determinar el tipus de reclamació i la capacitat i manera de resoldre la reclamació.
- Simular l'emplenament de la queixa en el document corresponent (modificant la nota de lliurament o en un document ad hoc).
- Argumentar els avantatges del registre de les queixes i reclamacions per a la millora del servei.
- Detallar els procediments habituals en el registre de les incidències.

C4: Adoptar pautes de comportament assertiu i adaptar-les a situacions de reclamacions o sol·licituds de clients al punt de venda o en el repartiment a domicili.

CE4.1 Explicar la diferència entre tres estils de resposta en la interacció verbal: assertiu, agressiu i no assertiu, el comportament verbal i no verbal de cadascun i els seus efectes.

CE4.2 Explicar en què consisteix cadascuna de les principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, lliure informació, asserció negativa, interrogació negativa, autorevelació, compromís viable, entre d'altres.

CE4.3 En diferents casos degudament caracteritzats, en els quals se simulen processos de comunicació interpersonal en un entorn de treball comercial, punt de venda, aplicar les pautes verbals i no verbals del comportament assertiu per:

- Expressar opinions, expectatives o desitjos davant d'una suposada situació de treball en un grup.
- Fer peticions, sol·licitar aclariments o demanar informació a un membre del suposat grup de treball o instruccions al responsable directe.
- Rebre i acceptar crítiques o reclamacions habituals en les relacions amb

- clients mostrant signes de comportament positiu.
- Utilitzar fórmules de resposta assertiva de manera natural i segura.

## Sumari

### 1. Tècniques de comunicació amb els clients.

- Processos d'informació i de comunicació.
- Barreres en la comunicació amb el client.
- Punts forts i punts febles en un procés de comunicació.
- Elements d'un procés de comunicació efectiva.
  - Estratègies i pautes per a una comunicació efectiva.
- L'escolta activa.
  - Concepte, utilitats i avantatges de l'escolta efectiva.
  - Signes i senyals d'escolta.
  - Components actitudinals de l'escolta efectiva.
  - Habilitats tècniques i persones de l'escolta efectiva.
  - Errors en l'escolta efectiva.
- Conseqüències de la comunicació no efectiva.

### 2. Tècniques d'atenció bàsica als clients.

- Tipologia de clients.
- Comunicació verbal i no verbal:
  - Concepte.
  - Components.
  - Signes de comunicació corporal no verbal.
  - La imatge personal.
- Pautes de comportament:
  - Disposició prèvia.
  - Respecte i amabilitat.
  - Implicació en la resposta.
  - Servei al client.
  - Vocabulari adequat.
- Estils de resposta en la interacció verbal: assertiu, agressiu i no assertiu.
- Tècniques d'assertivitat:
  - Disc ratllat.
  - Banc de boira.
  - Lliure informació.
  - Asserció negativa.
  - Interrogació negativa.
  - Autorevelació.
  - Compromís viable.
  - Altres tècniques d'assertivitat.
- L'atenció telefònica:
  - El llenguatge i l'actitud en l'atenció telefònica.
  - Recursos en l'atenció telefònica: veu, temps, pauses, silencis.
- Tractament de cadascuna de les situacions d'atenció bàsica:
  - Sol·licitud d'informació de localització.
  - Sol·licitud d'informació de localització del producte.
  - Sol·licitud d'informació del preu.
  - Queixes bàsiques i reclamacions.
- Procés d'atenció de les reclamacions a l'establiment comercial o en el repartiment domiciliari.
- Pautes de comportament en el procés d'atenció a les reclamacions:
  - No ignorar cap reclamació.
  - Mantenir la calma i practicar l'escolta activa.

- Transmetre respecte i amabilitat.
- Demanar disculpes.
- Oferir una solució o tramitació al més ràpid possible.
- Comiat i agraïment.
- Documentació de les reclamacions i informació que ha de contenir.

### 3. La qualitat del servei d'atenció al client.

- Concepte i origen de la qualitat.
- La gestió de la qualitat en les empreses comercials.
- El control i l'assegurament de la qualitat.
- La retroalimentació del sistema:
  - La qualitat i el seguiment de l'atenció al client.
  - Documentació de seguiment: el registre de queixes, suggeriments i reclamacions.
- La satisfacció del client:
  - Tècniques de control i mesura.
  - Motius principals de la no-satisfacció i conseqüències.
- La motivació personal i l'excel·lència empresarial.
- La reorganització segons criteris de qualitat.
- Les normes ISO 9000:
  - Funcionament de la certificació.

## MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'ACTIVITATS AUXILIARS DE COMERÇ

**Codi:** MP0406

**Durada:** 40 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Realitzar operacions auxiliars de reposició, disposició i condicionament de productes al punt de venda.

CE1.1 Diferenciar els sistemes i les zones habituals de distribució i organització de productes a partir dels diferents plans dels establiments comercials.

CE1.2 Localitzar les diferents zones de l'establiment comercial.

CE1.3 Diferenciar el mobiliari utilitzat en l'establiment, les normes aplicades per a la distribució de l'equip i els elements mobiliaris i l'equip de seguretat existent.

CE1.4 Estudiar i aplicar les instruccions rebudes per a la reposició dels diferents tipus de productes:

- Seleccionar amb exactitud els productes que conté l'ordre de treball.
- Identificar el lloc i la disposició dels productes a partir de les dades que conté l'ordre de treball.
- Determinar l'equip i les normes de manipulació dels productes necessaris per reposar el producte en condicions de seguretat, higiene i salut.
- Col·locar els productes en el lineal interpretant amb eficàcia, rapidesa i certesa les instruccions rebudes.
- Utilitzar amb destresa l'equip d'identificació i etiquetatge (pistola làser i PDA, entre d'altres) per llegir els codis de barres de les etiquetes dels productes.

CE1.5 Interpretar la informació sobre manipulació i conservació continguda als codis.

CE1.6 Aplicar les tècniques bàsiques d'empaquetatge i embalatge de productes amb caràcter comercial, distingint les característiques de cada producte i identificant els diferents tipus de materials que cal utilitzar.

CE1.7 Netejar i condicionar els lineals, les prestatgeries i els expositors per a la col·locació dels productes, separant els residus i elements d'un sol ús generats segons les seves característiques per al reciclatge.

C2: Realitzar diferents tipus de comandes a partir de diferents ordres de treball utilitzant l'equip i les tècniques adequades en condicions de seguretat i higiene postural:

CE2.1 Preparar diferents tipus de comandes classificant i seleccionant les mercaderies i càrregues d'acord amb les ordres rebudes i interpretant la quantitat, el número i la referència d'acord amb els codis i les etiquetes de les mercaderies i els productes.

CE2.2 Utilitzar amb destresa i exactitud els equips de pesatge i recompte de mercaderies, i detectar-hi els errors o les mancances de dades per a la realització efectiva de la comanda.

CE2.3 Empacar i embalar caixes o palets utilitzant els mitjans i materials adequats en condicions de seguretat, en un temps determinat i fent un ús eficient i eficaç del material i els símbols habituals de l'AECOC per a la manipulació i l'orientació de les mercaderies i els productes.

CE2.4 Adoptar les mesures de seguretat i higiene postural en la manipulació de mercaderies.

C3: Manipular i traslladar productes en la superfície comercial i en el repartiment de proximitat mitjançant equips mòbils de treball.

CE3.1 Interpretar la informació relativa a l'origen i la destinació, la localització de productes, i les condicions de conservació i manipulació.

CE3.2 Utilitzar l'equip de treball mòbil més adequat per a l'operació, identificant l'equip de protecció individual necessari i els riscos derivats de la conducció, la càrrega/descàrrega i l'apilament/desapilament de productes o mercaderies.

CE3.3 Efectuar la càrrega amb l'equip de treball mòbil, tenint especial cura a l'hora de:

- Repartir la càrrega o els productes de manera uniforme i equilibrada.
- Redistribuir la càrrega després d'efectuar les descàrregues parcials.
- Assegurar la càrrega.
- Traslladar la càrrega d'acord amb les normes de circulació.
- Adoptar les normes de seguretat i salut.

CE3.4 Reconèixer els símbols normalitzats i, si escau, els senyals lluminosos i acústics, que poden portar els equips mòbils de transport, i relacionar-los amb la seva tipologia i localització.

CE3.5 Ordenar la seqüència i els horaris de recollida i lliurament d'acord amb els criteris de proximitat i economia de temps; interpretar el pla, localitzar els punts de lliurament i associar-los amb l'horari de lliurament corresponent.

CE3.6 Interpretar, segons les instruccions del manual de manteniment, les operacions que corresponen a un nivell de manteniment i conservació bàsic, valorant la cura dels equips de treball com a elements d'ajuda per a la realització de la seva activitat professional.

C4: Proporcionar al client atenció i informació operativa, estructurada segons protocols establerts.

CE4.1 Informar amb exactitud, amabilitat i correcció sobre la localització i les característiques dels productes al punt de venda.

CE4.2 Lliurar fullets, documents o mostres relatius a campanyes publicitàries.

CE4.3 Repartir productes a domicili respectant l'ordre de comanda i el protocol establert, fent el cobrament, si escau, i lliurant el canvi amb exactitud i claredat.

CE4.4 Atendre per telèfon la recepció de comandes, la sol·licitud d'informació i la formulació de queixes, assumint el nivell de responsabilitat i l'actitud

corresponents d'acord amb el protocol de l'empresa i les instruccions del superior.  
CE4.5 Utilitzar la documentació habitual per recollir la comanda sol·licitada, la reclamació efectuada, les incidències ocorregudes o la informació requerida pel client, i donar-hi el curs protocol·litzat.

C5: Participar en els processos de treball de l'empresa seguint les normes i instruccions establertes al centre de treball.

- CE5.1 Comportar-se de forma responsable tant en les relacions humanes com en les laborals.
- CE5.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.
- CE5.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i mirant que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.
- CE5.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.
- CE5.5 Fer ús dels canals de comunicació establerts.
- CE5.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

## Sumari

### 1. Operacions auxiliars de reposició, disposició i condicionament de productes al punt de venda.

- Diferenciació dels sistemes i les zones habituals de distribució i organització de productes.
- Localització de les diferents zones de l'establiment comercial.
- Diferenciació del mobiliari utilitzat en l'establiment.
- Aplicació de les instruccions rebudes per a la reposició dels diferents tipus de productes.
- Interpretació de la informació sobre manipulació i conservació continguda als codis.
- Aplicació de les tècniques bàsiques d'empaquetatge i embalatge de productes.
- Neteja i condicionament dels lineals, les prestatgeries i els expositors per a la col·locació dels productes.
- Separació dels residus i elements d'un sol ús generats segons les seves característiques per al reciclatge.

### 2. Preparació de comandes, classificant i seleccionant les mercaderies.

- Utilització dels equips de pesatge i recompte de mercaderies.
- Embalatge de caixes o palets utilitzant els mitjans i materials adequats.
- Adaptació de les mesures de seguretat i higiene postural necessàries en la manipulació de mercaderies.

### 3. Manipulació i trasllat de productes en la superfície comercial mitjançant equips mòbils de treball.

- Interpretació de la informació relativa a l'origen i la destinació, la localització de productes, i les condicions de conservació i manipulació.
- Utilització de l'equip de treball mòbil més adequat per a l'operació.
- Realització del trasllat de la càrrega amb l'equip de treball mòbil.
- Realització del transport, ordenant la seqüència i els horaris, d'acord amb criteris de proximitat i economia de temps.
- Realització de les operacions d'un nivell de manteniment i conservació bàsic.

### 4. Atenció operativa, estructurada i protocol·litzada al client.

- Utilització del protocol de l'empresa pel que fa a l'atenció al client.
- Participació en accions de promoció comercial: subministrament d'informació al públic.

- Realització de lliuraments de comanda, inclòs el cobrament.
- Atenció d'incidències del servei de repartiment.
- Atenció de queixes i reclamacions.
- Emplenament de la documentació pròpia del servei.

#### 5. Integració i comunicació al centre de treball.

- Comportament responsable al centre de treball.
- Respecte dels procediments i les normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Ús dels canals de comunicació establerts al centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

### IV. PRESCRIPCIONS DELS FORMADORS

| Mòduls formatius                                                        | Acreditació requerida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència |                   |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Amb acreditació                                                           | Sense acreditació |
| MF1327_1:<br>Operacions auxiliars al punt de venda.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a i tècnic/a superior de la família professional de comerç i màrqueting.</li> <li>• Certificats de professionalitat dels nivells 2 i 3 en l'àrea de compravenda.</li> </ul>                        | 1 any                                                                     | 3 anys            |
| MF1326_1:<br>Preparació de comandes.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a i tècnic/a superior en qualsevol especialitat industrial o comercial.</li> <li>• Certificats de professionalitat dels nivells 2 i 3 en qualsevol especialitat industrial o comercial.</li> </ul> | 1 any                                                                     | 3 anys            |
| MF1328_1:<br>Manipulació i moviments amb transpalets i carretons de mà. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a i tècnic/a superior en qualsevol especialitat industrial o comercial.</li> <li>• Certificats de professionalitat dels nivells 2 i 3 en qualsevol especialitat industrial o comercial.</li> </ul> | 1 any                                                                     | 3 anys            |

| Mòduls formatius                       | Acreditació requerida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència |                   |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Amb acreditació                                                           | Sense acreditació |
| MF1329_1:<br>Atenció bàsica al client. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomant/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a i tècnic/a superior de la família professional de comerç i màrqueting.</li> <li>• Certificats de professionalitat dels nivells 2 i 3 en l'àrea de compravenda.</li> </ul> | 1 any                                                                     | 3 anys            |

## V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

| Espai formatiu             | Superfície (m <sup>2</sup> )<br>15 alumnes | Superfície (m <sup>2</sup> )<br>25 alumnes |
|----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Aula polivalent . . . . .  | 30                                         | 50                                         |
| Taller de comerç . . . . . | 90                                         | 90                                         |

| Espai formatiu             | M1 | M2 | M3 | M4 |
|----------------------------|----|----|----|----|
| Aula polivalent . . . . .  | X  | X  | X  | X  |
| Taller de comerç . . . . . | X  | X  | X  |    |

| Espai formatiu   | Equipament                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aula polivalent  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pissarres per escriure amb retolador.</li> <li>– Equips audiovisuals.</li> <li>– Paperògraf.</li> <li>– Material d'aula.</li> <li>– Taula i cadira per al formador.</li> <li>– Taules i cadires per als alumnes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Taller de comerç | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Equip comercial bàsic.</li> <li>– Mobiliari comercial bàsic. Lineals, prestatgeries, expositors, taulell.</li> <li>– Elements promocionals. Cartellística. Aturadors.</li> <li>– Material per a la cartellística i la retolació.</li> <li>– Material per a l'empaquetatge: paper, tisores, cúter, cinta adhesiva, caixes, embalatges i altres.</li> <li>– Eines per al muntatge del mobiliari comercial.</li> <li>– Productes amb etiquetes per a la col·locació en lineals.</li> <li>– Lector de codis de productes.</li> <li>– Terminal punt de venda.</li> <li>– Calculadora.</li> <li>– Documentació comercial bàsica: ordre de comanda, factures i rebuts. Fulls de reclamació.</li> <li>– Prestatgeries de càrrega i emmagatzematge de mercaderies (tipus <i>picking</i>, convencional, compacta o semblants).</li> <li>– Paquets i càrregues de mercaderies tipus.</li> <li>– Mitjans mòbils manuals: transpalet manual i carretons de mà.</li> <li>– Utilitatge de càrrega, estiba i trincatge de mercaderies.</li> <li>– Unitat central per a la recepció i transmissió d'ordres i dades.</li> <li>– Lector de codi de barres.</li> <li>– Impressora de codi de barres.</li> <li>– Material d'oficina.</li> <li>– Sistemes informàtics de control del magatzem.</li> <li>– PDA.</li> </ul> |

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments han de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i han de respondre a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'utensilis, màquines i eines que s'especifiquen a l'equipament dels espais formatius ha de ser suficient per a 15 alumnes com a mínim, i s'ha d'augmentar en cas d'ampliar-se el nombre d'alumnes.

Quan la formació s'adreça a persones amb discapacitat, caldrà fer les adaptacions i els ajustos necessaris per assegurar que hi participin en condicions d'igualtat.