

DEPENDIENTE/A DE COMERCIO, EN GENERAL 52201079

PRIMER SEMESTRE

- * Técnicas de venta
 - Procesos de venta
 - Aplicación de técnicas de venta
 - Seguimiento y fidelización de clientes
 - Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta
- * Organización de procesos de venta
 - Organización del entorno laboral
 - Gestión de la venta profesional
 - Documentación propia de la venta de productos y servicios
 - Cálculo y aplicaciones propias de la venta
- * Aprovisionamiento y almacenaje en la venta
 - Gestión de stocks e inventarios
 - Almacenaje y distribución interna de productos
- * Operaciones de caja en la venta
 - Caja terminal de punto de venta
 - Procedimientos del cobro y pago de las operaciones de venta
- * Venta online
 - Internet como canal de venta
 - Diseño comercial de páginas web

SEGUNDO SEMESTRE

- * Animación y presentación del producto en el punto de venta
 - Organización del punto de venta
 - Animación básica en el punto de venta
 - Presentación y empaquetado de productos para la venta
 - Elaboración de informes comerciales sobre la venta
- * Atención básica al cliente
 - Técnicas de comunicación con clientes
 - Técnicas de atención básica a clientes
 - La calidad de servicio en la atención al cliente
- * Gestión administrativa del proceso comercial
 - Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional
 - Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa
 - Gestión de stocks e inventarios
- * Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales
 - Conceptos generales
 - Creación e inserción de datos en tablas
 - Cambios en la estructura y creación de relaciones
 - Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas
 - Creación de formularios
 - Creación de informes o reports para impresión

TERCER SEMESTRE

- * Gestión de la atención al cliente/consumidor
 - Procesos de atención al cliente/consumidor
 - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente
 - Aspectos legales en la relación con la atención al cliente
- * Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico
 - Introducción al ordenador (hardware/software)
 - Utilización básica de los sistemas operativos habituales
- * Gestión de la atención al cliente/consumidor
 - Procesos de atención al cliente/consumidor
 - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente
 - Aspectos legales en la relación con la atención al cliente
- * Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico
 - Introducción al ordenador (hardware/software)
 - Utilización básica de los sistemas operativos habituales

CUARTO SEMESTRE

- * Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo
 - Conceptos generales. Desplazamiento, introducción de datos, edición y modificación de la hoja de cálculo. Almacenamiento y recuperación de un libro
 - Operaciones con rangos
 - Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo
 - Fórmulas, funciones
 - Inserción de gráficos y de otros elementos dentro de una hoja de cálculo
 - Impresión. Trabajo con datos. Revisión. Libros compartidos
 - Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático
 - Plantillas y macros
- * Técnicas de información y atención al cliente/consumidor
 - Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor
 - Técnicas de comunicación a clientes/consumidores
- * Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información
 - Diseño, organización y archivo de las presentaciones
 - Introducción y conceptos generales
 - Acciones con diapositivas
 - Trabajo con objetos
 - Documentación y diseños o estilos de la presentación
 - Impresión de diapositivas en diferentes soportes
 - Presentación de diapositivas

QUINTO SEMESTRE

- * Atención al cliente en el proceso comercial
 - Atención al cliente en las operaciones de compraventa
 - Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
 - Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing
 - Tramitación en los servicios de postventa
- * Inglés profesional para actividades comerciales
 - Atención al cliente/consumidor en inglés
 - Aplicación de técnicas de venta en inglés
 - Comunicación comercial escrita en inglés

SEXTO SEMESTRE

* Prevención de riesgos laborales

El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo

Daños derivados del trabajo. Accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad y al medio ambiente de trabajo

La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual. El plan de emergencia

El control de la salud de los trabajadores

Componentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales. Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa y documentación relacionada

Primeros auxilios

* Orientación laboral y promoción de la calidad en la Formación Profesional para el Empleo

Análisis del perfil profesional

La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo

Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente