

Preparación de pedidos y venta de productos

Duración del módulo

125

horas

7

meses


Distribución temporal y espacial

5 horas/semana

1 o 2 horas/día

Aula específica

Unidades de competencia

-  **UC1326_1:** Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

Aprenderás a:

- Realizar "juegos de rol" sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones.
- Elaborar formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.
- Realizar de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.
- Hacer exposiciones orales y simulaciones de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

Esquema de contenidos:

1. Asesoramiento en el punto de venta.
2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.
3. Preparación de pedidos para la expedición.
4. Seguimiento del servicio postventa.

Metodología:

- Metodología activa, implicando al alumnado, consiguiendo su motivación y participación.
- Realización de ejemplos y pruebas que demuestren el funcionamiento de cada concepto explicado.
- Realización de actividades específicas de cada unidad de trabajo, que pretendan lograr la iniciativa del alumnado, su comprensión, análisis, relación, intentando conectar el aula con el mundo laboral.



Evaluación y calificación:

- La calificación global del módulo es una ponderación de la puntuación obtenida en estos apartados:
 - Pruebas específicas en cada trimestre.
 - Actividades de evaluación para cada unidad de trabajo o aplicación específica, según lo previsto en la programación del módulo.
 - Asistencia, hábito de trabajo, actitud y comportamiento.

Los porcentajes se revisan al comienzo de cada curso académico y quedan reflejados en la programación del módulo.