

Preparación de Pedidos y Venta de Productos

Duración del módulo

125

horas

7

meses

Distribución temporal y espacial

5 horas/semana

1-2 horas/día

Aula específica

Unidades de competencia

- ✎ **UC1326_1:** Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
- ✎ **UC1329_1:** Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

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.
- Efectuar conversiones sobre documentos XML utilizando técnicas y herramientas de procesamiento.

Esquema de contenidos:

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

Metodología:

- Metodología muy activa, implicando al alumnado, consiguiendo su motivación, participación.
- Realización de ejemplos y pruebas que demuestren el funcionamiento de cada concepto explicado. Este proceso tiene que conseguir

5. Presentación y embalado de productos.
6. Seguimiento del servicio postventa.

despertar en el alumnado la creatividad y la autonomía, así como la capacidad de autocrítica y su consiguiente interés por la mejora continua.

- Realización de actividades específicas para cada unidad de trabajo, que pretenden lograr la iniciativa del alumnado, desarrollando actividades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de información, intentando conectar el aula con el mundo laboral.



Evaluación y calificación:

- Los alumnos deberán responder a los cuestionarios propuestos por el profesor sobre los conceptos y aplicaciones estudiados.
- Se realizarán actividades de evaluación para cada unidad de trabajo, según lo previsto en la programación del módulo.
- Se valora la participación en clase.
- Se valoran las actividades de aprendizaje realizadas en el aula.
- Se valora la asistencia.

La calificación global se obtiene por una ponderación de la puntuación obtenida en cada apartado. Los porcentajes se revisan al comienzo de cada curso académico y los acuerdos entre los profesores que imparten la materia quedan reflejados en la programación del módulo.