

**PROGRAMACIÓN FP BÁSICA  
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE  
PRODUCTOS**

**CURSO 2017-2018**

**I.E.S. BAJO CINCA  
FRAGA-MEQUINENZA**

## ÍNDICE:

A. OBJETIVOS .....	3
B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS .....	4
CONTENIDOS .....	4
D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN .....	11
E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES .....	13
G. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....	17
H. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS .....	17

## **Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.**

**Código: 3006**

Duración: 110 horas.

Esta programación corresponde al módulo de Preparación de pedidos y venta de productos, módulo que se imparte en el segundo curso de Formación Profesional Básica de Servicios Administrativos.

### **A. OBJETIVOS**

Los objetivos del módulo son conseguir en el alumnado los siguientes Resultados de aprendizaje:

1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.
4. Realizar el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.
5. Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
6. Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
7. Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
8. Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
9. Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
10. Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
11. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

## **B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS**

### **CONTENIDOS**

---

Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.

- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones.
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

## *PROGRAMACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO*

### **UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA**

#### **OBJETIVOS**

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.

#### **CONTENIDOS**

1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos
2. Periodos de garantía
3. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución
4. Técnicas de venta
5. La atención al cliente
  - Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
6. Reglas para hablar por teléfono
7. El léxico comercial

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

- Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

## **UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS**

### **OBJETIVOS**

- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una *picking list* correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.

### **CONTENIDOS**

- 1. Tipos de mercancías y productos**
- 2. Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos**
- 3. Tipos de pedidos**
  - Unidad de pedido.
- 4. Métodos de preparación de pedidos**
  - *Picking* manual.
  - *Picking* semiautomático.
  - *Picking* automático.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

## UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

### OBJETIVOS

- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.

### CONTENIDOS

#### **1. Manipulación y conservación de productos**

- Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.

#### **2. Pesaje, colocación y visibilidad**

- Equipos habituales de pesaje.
- Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.

#### **3. Optimización y verificación de pedidos**

#### **4. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información**

#### **5. Manejo de cajas registradoras**

#### **6. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)**

- Manejo de TPV.
- Tipos de TPV en el punto de venta.

#### **7. Los medios de pago electrónicos**

- El datáfono.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.

## UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

### OBJETIVOS

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras.

### CONTENIDOS

- 1. Operativa básica en la preparación de pedidos**
  - Fases
  - Características



- 2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación**
- 3. Documentación para la preparación de pedidos**
  - Control informático y tecnológico en la preparación de pedidos
  - Trazabilidad: concepto y finalidad
- 4. Equipos y medios para la preparación de pedidos.**
- 5. Finalización de pedidos.**

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.

#### UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

##### OBJETIVOS

- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.

##### CONTENIDOS

- 1. Introducción**
- 2. Embalaje**
  - Presentación y embalado para su transporte o entrega.
  - Materiales y equipos de embalaje.
  - Normas y recomendaciones básicas.
- 3. Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido**
- 4. Embalaje manual y mecánico**

## **5. Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos**

- Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
- Accidentes laborales.

## **6. Higiene postural**

- Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

### **UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA**

#### OBJETIVOS

- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

## CONTENIDOS

- 1. Entrega de pedidos**
- 2. El servicio posventa**
- 3. Reclamaciones y quejas**
  - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- 4. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones**
  - Hojas de reclamaciones.
- 5. Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción**
- 6. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista**

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

## D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Cada prueba y recuperación se aprobará con 5 o más, en función de los puntos de cada pregunta y de la plantilla de corrección.

A lo largo de todo el curso se llevará control de la superación o no de cada uno de los mínimos, que pueden haber sido evaluados más de una vez en diferentes momentos del curso y a través de más de un instrumento de evaluación y el alumno será informado.

Solo se dará por aprobada cada evaluación y el curso si se han superado todos los mínimos que han sido evaluados desde principio de curso en los informes que se entregan en cada evaluación.

A los alumnos que vayan teniendo mínimos pendientes se les marcarán tareas para poder superarlos (trabajos, exámenes...)

A continuación se explica cómo determinar la nota de las evaluaciones trimestrales y de las finales.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

---

Son los establecidos en el decreto del currículo del módulo. Se indican en el apartado E.

#### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

---

Se elaborará una plantilla de corrección para cada prueba evaluable con los criterios de calificación. En esa plantilla recogerá criterios específicos de módulo y los generales de Departamento: presentación, contenidos y conceptos. La presentación puede restar hasta un punto. En las pruebas tipo test los fallos restarán de la parte proporcional correspondiente al número de posibles respuestas de la pregunta. En cada prueba se dará la relación de indicadores que intervienen indicando, además, cuáles son mínimos.

El alumnado conocerá los criterios de corrección antes de realizar cada prueba. Se indicará los puntos de cada pregunta.

El alumno será informado a lo largo de cada evaluación qué mínimos tiene pendientes de superar.

En la evaluación final se redondeará **a la baja** la nota que **no supere en 0.5** a cada punto, por encima de **0.51** se redondeará **al alza** a la nota siguiente.

Así mismo, se realizará un examen de recuperación antes de la evaluación, así el alumno que recupere ya no aparecerá como suspendido en el boletín de notas. **En caso de recuperación la nota será la obtenida por el alumnado.**

Solamente se realizará **una** recuperación por evaluación.

En el examen de septiembre sólo se preguntará sobre contenidos mínimos y la calificación final superada la prueba será de 5.

## E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>					
1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.					
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>				<b>UNIDAD</b>
	E	T	J	O	
<u>1.a. Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.</u>	X				1
1.b. Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.		X			1
1.c. Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		X			1
1.d. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.		X			1
1.e. Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.		X			1
<u>1.f. Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</u>	X				1

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>					
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.					
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>				<b>UNIDAD</b>
	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>O</b>	
<u>2.a. Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</u>	X				2
<u>2.b. Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.</u>	X				2
2.c. Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	X				3
2.d. Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	X				3
2.e. Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.		X			3
2.f. Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	X	X			3
2.g. Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	X	X			5

**RESULTADO DE APRENDIZAJE:**

3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	E	T	J	O	
3.a. Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	X				4
<u>3.b. Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.</u>	X				5
3.c. Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.	X	X			4
<u>3.d. Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</u>	X	X			5
3.e. Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	X	X			3
3.f. Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	X	X			5

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>					
4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.					
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>				<b>UNIDAD</b>
	E	T	J	O	
4.a. <u>Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</u>	X				1
4.b. <u>Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).</u>	X				6
4.c. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	X				6
4.d. Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.		X			6
4.e. Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		X			6
4.f. Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.		X			6



## G. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

PROCEDIMIENTOS	INTRUMENTOS	PORCENTAJE
Análisis de producciones de los alumnos	Resúmenes	20%
	Cuaderno de clase	
	Juegos de simulación	
Pruebas específicas	Objetivas	70%
	Abiertas	
	Resolución de ejercicios y problemas	
Observación sistemática	Escalas de observación	10%

## H. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

La materia se desarrollará en lo fundamental siguiendo el libro de referencia de la editorial Editex “Preparación de pedidos y venta de productos”, además se podrán utilizar otros libros de referencia como la editorial Paraninfo “Preparación de pedidos y venta de productos”.

- Artículos de periódicos digitales.
- Videos para completar las sesiones de clase.
- Medios informáticos.
- Otros.