



Crédito formativo 1:

La gestión comercial
(65 Horas)

Área competencial	ADMINISTRACIÓN	
Subárea competencial	ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL	
Cualificación profesional	Gestión de la compraventa	
Nivel	3	
Unidad de competencia	Realizar y supervisar operaciones de asesoramiento, negociación, reclamación y venta de productos y servicios	
Módulo asociado	Gestión comercial y servicio de atención al cliente (100 h)	
Créditos formativos del módulo		
	Denominación	Duración
1.	La gestión comercial	65 h
2.	Servicio de atención al cliente	35 h

APARTADO A: REFERENTE PRODUCTIVO DEL CREDITO

La competencia objetivo de la formación del crédito es:

A-1: REALIZACIONES PROFESIONALES

1. Organizar, desarrollar y supervisar un sistema de información ágil, completo y veraz de los productos y servicios de la organización.
2. Atender y asesorar sobre el producto y/o servicio más adecuado a las necesidades del cliente entre los que ofrece la entidad.
3. Negociar y acordar con el cliente las condiciones de contratación del producto y/o servicio ofertado.
4. Coordinar y supervisar el personal a su cargo, motivando su actuación para la mejor consecución de los planes comerciales
5. Aplicar los criterios de prevención que marca la evaluación de riesgos del puesto de trabajo, teniendo en cuenta las directrices de gestión de la prevención de la empresa así como las directrices en materia de protección del medioambiente.

A-2: ESPECIFICACIÓN DEL CAMPO OCUPACIONAL

Información y medios de trabajo

Catálogos de productos/precios. Ficheros de clientes reales y potenciales. Información sobre la situación del mercado. Informes sobre estudios de coyuntura económica afectos a la actividad. Formularios, impresos o documentación de uso habitual. Información sobre los objetivos y nuevas estrategias de la empresa. "Software" de gestión comercial, programas estadísticos.

Procesos, métodos y procedimientos

Procesos administrativos de gestión comercial establecidos en la empresa.

Resultados de trabajo

Acuerdo comercial establecido. Producto/servicio vendido. Cumplimiento con los objetivos programados.

APARTADO B: REFERENTE FORMATIVO DEL CREDITO

La impartición de los contenidos y desarrollo de las capacidades que se establecen en este apartado debe facilitar la adquisición de la competencia descrita en el apartado A.

B-1: CAPACIDADES

1. Analizar y aplicar procesos y métodos adecuados en la negociación de las condiciones de contratación y venta de productos o servicios.
2. Analizar y aplicar procesos y procedimientos de administración y gestión de información y documentación en un departamento de atención al cliente o de comercialización de productos y/o servicios.
3. Analizar aspectos básicos que configuran el marketing aplicado en la gestión comercial.
4. Analizar y aplicar métodos de motivación y relación en el entorno laboral.
5. Identificar y prevenir riesgos laborales y medioambientales en el puesto de trabajo.

B-2: CONTENIDOS

- Principios y sistemas de organización. Estructura organizativa de un departamento comercial. El mando intermedio.
- Etapas de comercialización.

- Técnicas de venta aplicadas.
- Variables de negociación: precios, descuentos, bonificaciones, plazos de entrega, medios de cobro.
- Estilos de liderazgo.
- Recursos humanos de ventas: formación y motivación.
- Principios y objetivos del marketing.
- Investigación de mercados:
 - Fuentes de información primarias
 - Variables de un cuestionario: estructura de las preguntas, tamaño de la muestra, tipología de la muestra, otras variables.
 - Fuentes de información secundarias. Métodos de obtención de la información.
- Variables del marketing: Producto. Precio. Canales de distribución. Comunicación.
- Publicidad. Parámetros de la publicidad: medios soportes y formas publicitarias.
- Técnicas de obtención, tratamiento y distribución de la información.
- Archivo: organización y clasificación.
- Seguridad de la información.
- Documentación generada en el proceso de ventas.
- Legislación aplicada a la venta.
- Flujos de información generados en el proceso de ventas.
- Equipos y medios de tratamiento de la información.
- Aplicaciones informáticas de gestión comercial: Requisitos de instalación. Prestaciones funciones y procedimientos. Rutinas de mantenimiento y consulta de archivos. Procedimientos de seguridad y control del proceso.
- Riesgos debidos a los elementos nocivos en el puesto de trabajo.
- Técnicas y métodos de limpieza, orden y mantenimiento básico de los equipos y medios empleados en el puesto de trabajo.
- Equipos de protección (individual, colectiva y de los equipos) más utilizados en el puesto de trabajo.
- Residuos y subproductos generados en la actividad laboral: caracterización, clasificación, utilización y tratamiento.
- Planes de emergencia laboral y medioambiental.

APARTADO C: REQUISITOS MATERIALES PARA LA IMPARTICIÓN

Para la homologación de procesos formativos que aborden los contenidos y las capacidades de este módulo, además de cumplir con los requisitos establecidos en la orden publicada a tal efecto, entre los equipamientos y materiales que deben aportarse en cantidad y calidad suficiente están:

- Software de gestión comercial, programas estadísticos.
- Equipos informáticos.

Previa autorización, estos requisitos no se solicitarán para aquellos procesos formativos que aborden los contenidos bajo metodologías didácticas nuevas que así lo justifican.