

A close-up photograph of a person's hand using a black computer mouse. The background is blurred, showing a computer monitor and keyboard. A decorative pattern of white circles of varying sizes is overlaid on the right side of the image. A semi-transparent grey rounded rectangle is positioned in the upper left, containing the text.

Operaciones de venta (MF0239_2)

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

□ **Objetivos Específicos**

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas.
- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinta de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.
- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

Contenidos

160 horas	MF0239_2: Operaciones de venta
60 horas	UF0030: Organización de procesos de venta
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Organización del entorno comercial <ul style="list-style-type: none"> • Estructura del entorno comercial • Fórmulas y formatos comerciales • Evolución de la comercialización y distribución comercial • Posicionamiento e imagen de la marca • Normativa general sobre el comercio • Derechos del consumidor
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Gestión de la venta profesional <ul style="list-style-type: none"> • El vendedor profesional • El perfil del vendedor • La carrera profesional del vendedor e incentivos • Organización del trabajo del vendedor profesional • Gestión de tareas y planificación de las visitas
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 3: Documentación propia de la venta de productos y servicios <ul style="list-style-type: none"> • Documentos comerciales • Documentos de compra-venta • Archivo de la documentación comercial • Aplicaciones informáticas de la documentación comercial
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 4: Cálculo y aplicaciones propias de la venta <ul style="list-style-type: none"> • Operativa básica de cálculo aplicado a la venta • Estimación de costes de la actividad comercial • Fiscalidad • Cálculos habituales en las operaciones comerciales • Herramientas para el cálculo aplicado a la venta
70 horas	UF0031: Técnicas de venta
24 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Procesos de venta <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de venta • Fases del proceso de venta • Aproximación al cliente • El vendedor • Análisis del producto o servicio • El argumentario de ventas
23 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Aplicación de técnicas de venta <ul style="list-style-type: none"> • Presentación y demostración de un producto/servicio • Argumentación • Objeciones del cliente • Técnicas de comunicación • La expresión oral • Medios de comunicación no presenciales • La comunicación comercial escrita: cartas y documentación

23 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 3: Fidelización de clientes. Resolución de conflictos y reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> • La confianza y las relaciones comerciales • Externalización de las relaciones con clientes • Conflictos y reclamaciones en la venta • Resolución de reclamaciones
30 horas	UF0032: Venta online
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Internet como canal de venta <ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones comerciales a través de internet • Utilidades de los sistemas online • Modelos de comercio a través de internet • Servidores online
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Diseño comercial de páginas web <ul style="list-style-type: none"> • El internauta como cliente potencial • Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas • Tiendas virtuales • Formas de pago en internet • Conflictos y reclamaciones de clientes • Aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web
160 horas	3 unidades formativas 9 unidades didácticas