

The background image shows a person in a white uniform, possibly a delivery person, holding a handheld device. In the foreground, a hand is visible on a computer mouse. The text is overlaid on a semi-transparent grey rounded rectangle.

MF2369. Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio

Objetivos

□ **Objetivos generales**

- Preparar la documentación y los medios de cobro necesarios en la entrega y/o recogida de productos a domicilio, de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de gestionar de forma eficiente la liquidación.
- Formalizar la operación de cobro teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos por la organización, para prestar un servicio de calidad al cliente y evitar descuadres de tesorería.
- Atender al cliente con un trato protocolizado durante la entrega y/o recogida de productos a domicilio –mensajería, correspondencia, paquetería u otros– según la normativa aplicable de confidencialidad a fin de garantizar un servicio de calidad.

□ **Objetivos específicos**

- Identificar documentación propia del cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio en función de distintos procesos estandarizados.
- Utilizar medios y dispositivos electrónicos de cobro habituales en el proceso de entrega y/o recogida de productos a domicilio, aplicando procedimientos estandarizados de control y seguridad.
- Identificar las diferentes monedas de curso legal utilizadas en procesos de cobro con efectivo en el servicio de entrega y/o recogida a domicilio.
- Aplicar protocolos básicos de comunicación oral y habilidades sociales, en la relación con los posibles destinatarios del servicio de entrega/recogida y cobro a domicilio, según la tipología del mismo, justificando principios de confidencialidad de la información.

Contenidos

MF 2369. Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Documentación y medios de pago habituales en las operaciones de cobro.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipología de pagos y cobros. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. El pago aplazado. 1.2. El pago al contado. 2. Definición y tipología de documentos justificativos en las operaciones de cobro: facturas, tickets, recibos, justificantes de cobro, otros. carta de pago de impuestos, pago de multas, etc. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Factura comercial. 2.2. Factura simplificada. 2.3. Factura electrónica. 2.4. Factura para autónomo. 3. Definición y tipología de medios en el proceso de cobro: efectivo, cheques, reembolso, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas contactless, monederos u otros. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Medios de cobro principales. 3.2. Medios de pago principales. 4. Definición y tipología de medios electrónicos en el proceso de cobro: PDA, TPV, datafonos, aplicaciones en dispositivos móviles, pagos con tecnología RFID/NFC, otros. Tarjetas virtuales (APP), plataformas de pago, etc <ol style="list-style-type: none"> 4.1. PDA (Personal digital assistant). 4.2. Pagos con RFID. 4.3. Pagos con NFC. 5. Medios de pagos online. <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Ventajas de los medios de pago online. 5.2. Métodos más utilizados en el pago on line. 	
Cuestionario de Evaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	90 minutos
Tiempo total de la unidad	15 horas

<p>Unidad 2: Normativa aplicable y equipos utilizados en el proceso de cobro.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa básica de las operaciones de compra/venta. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Motivos por los que un comercio debe garantizar la seguridad de los pagos. 1.2. Cómo garantizar fielmente la seguridad en los pagos. 1.3. Normas de seguridad en pagos online. 1.4. Inteligencia artificial en la detención del fraude. 2. Normativa aplicable de protección de datos personales. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Utilización de los datos personales por parte del comercio. 2.2. Límites de la comercialización de los datos personales por terceros. 2.3. Almacenamiento y tratamiento de los datos. 3. Normas de uso de medios de cobro: PDAS, TPV, datáfonos, lectores ópticos de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, entre otros. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Implantación de los medios de cobros en los comercios tradicionales. 3.2. Implantación de los medios de cobros en los ecommers. 4. Futuro de los medios de cobro en el delivery. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Evolución de los métodos de pago. 4.2. Integración con tecnologías emergentes. 5. Normativa de seguridad para repartidores de delivery. <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Programas de capacitación para la seguridad en el cobro. 6. Impacto ambiental y sostenible en los procesos de cobro. <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Reducción del uso del papel. 6.2. Eficiencia energética de los equipos. 	
<p>Cuestionario de Evaluación UA 02</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Actividad de Evaluación UA 02</p>	<p>90 minutos</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>16 horas</p>
<p>Unidad 3: Atención al cliente en el servicio de cobro de productos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las normas de cortesía. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Disposición previa. 1.2. Respeto y amabilidad. 1.3. Implicación en la respuesta. 2. Técnicas de asertividad. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Disco rayado. 2.2. Banco de niebla. 	

- 2.3. Aserción negativa.
- 2.4. Interrogación negativa.
- 2.5. Autorrevelación.
- 3. Lenguaje verbal y no verbal.
 - 3.1. Componentes.
 - 3.2. Signos de comunicación corporal no verbal.
- 4. Los tratos protocolarios más habituales en las relaciones personales.
- 5. Tratos protocolarios con clientes habituales.
 - 5.1. Desarrollo de relaciones a largo plazo.
 - 5.2. Reconocimiento y agradecimiento a la fidelidad del cliente.
 - 5.3. Personalización del servicio.
- 6. Protocolo con clientes corporativos.
 - 6.1. Diferencias entre clientes individuales y corporativos.
 - 6.2. Trato formal y profesional.
- 7. Interacción con compañeros de trabajo.
 - 7.1. Colaboración y trabajo en equipo.
 - 7.2. Importancia de la educación interna.
- 8. Tipología de clientes: identificación de técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
 - 8.1. Clientes complicados.
 - 8.2. Clientes satisfechos.
 - 8.3. Clientes indiferentes.
 - 8.4. Clientes insatisfechos.
 - 8.5. Clientes cautivos.
 - 8.6. Perfil del cliente del delivery.
- 9. Elementos de la comunicación.
 - 9.1. Emisor-receptor.
 - 9.2. Mensaje-canal.
 - 9.3. Código y ruido.
- 10. Principios básicos en las comunicaciones orales: barreras y dificultades.
 - 10.1. Procesos de información y de comunicación.
 - 10.2. Barreras en la comunicación con el cliente.
 - 10.3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- 11. La escucha activa.
 - 11.1. Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.
 - 11.2. Signos, señales y errores en la escucha efectiva.
 - 11.3. Habilidades técnicas y personales de la escucha efectiva.
- 12. Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, lenguaje positivo, escucha activa, escucha efectiva, feedback.
- 13. Proceso de atención de las reclamaciones en el proceso del reparto a domicilio.
 - 13.1. Información, recepción, seguimiento, acuse de recibo, estudio de la reclamación, resolución, comunicación, cierre.
 - 13.2. No ignorar ninguna reclamación.
 - 13.3. Mantener la calma y practicar la escucha activa.
 - 13.4. Transmitir respeto y amabilidad.

<ul style="list-style-type: none"> 13.5. Pedir disculpas. 14. La calidad del servicio al cliente. <ul style="list-style-type: none"> 14.1. Técnicas de control y medición. 14.2. Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias. 14.3. La retroalimentación del sistema, mejora de la organización. 14.4. Documentación de seguimiento de quejas y reclamaciones. 15. La imagen personal. <ul style="list-style-type: none"> 15.1. Indumentaria adecuada. 15.2. Normas de higiene. 15.3. Uso de uniformes. 	
Cuestionario de Evaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	38 horas
Evaluación final	1 hora
3 unidades	70 horas