



UF0030. Organización de procesos de venta

Objetivos

□ Objetivos generales

- Determinar las líneas propias de actuación comercial en la venta, ajustando el plan de acción definido por la empresa, a las características específicas de cada cliente.
- Atender y satisfacer las necesidades del cliente teniendo en cuenta los objetivos y productos y/o servicios de la empresa.
- Obtener el pedido a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación de venta establecidos por la empresa.
- Atender y resolver en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa respetando la normativa vigente de protección al consumidor.
- Gestionar los procesos de seguimiento y postventa según los criterios establecidos por la empresa.

□ Objetivos específicos

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando fórmulas comerciales adecuadas.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.

Contenidos

UF0030. Organización de procesos de venta	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Organización del entorno comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura del entorno comercial. <ul style="list-style-type: none"> ○ El macroentorno. ○ El microentorno. ○ Comercio al por menor según la forma de la propiedad. ○ Comercio al por menor según el tamaño. ○ Comercio al por mayor. ○ Comercialización en otros sectores: el departamento comercial y el departamento de ventas. ○ Agentes: fabricantes, distribuidores, representantes comerciales y consumidores. ○ Agentes: distribuidores. ○ Agentes: consumidores. ○ Relaciones entre los agentes. • Fórmulas y formatos comerciales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Formas comerciales de productos de consumo según el sistema de venta utilizado. ○ Tipos de Venta presencial. ○ Tipos de Venta no presencial. • Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial. <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualización comercial: mundo laboral y mercado. ○ Actualización comercial: nuevas tecnologías y sociedad. • Posicionamiento e imagen de la marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Posicionamiento del producto. • Normativa general sobre el comercio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Normativa local en el comercio minorista: horarios de apertura y otros. • Derechos del consumidor. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de derechos del consumidor. ○ Las devoluciones. ○ Garantías: responsabilidades del distribuidor y del fabricante. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	15 horas

<p>Unidad 2: Gestión de la venta profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El vendedor profesional. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de vendedores. • El perfil del vendedor: habilidades, aptitudes y actitudes personales. <ul style="list-style-type: none"> ○ El vendedor como comunicador. ○ La voz. ○ El lenguaje verbal y no verbal. • La carrera profesional del vendedor e incentivos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Formación base del vendedor y perfeccionamiento. ○ Autoevaluación, control y personalidad. ○ Desarrollo personal y autoestima. ○ Incentivos ligados a la carrera profesional del vendedor. • Organización del trabajo del vendedor profesional. <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del trabajo: la agenda comercial. ○ Gestión de tiempos y rutas. Estudio de rutas. ○ Gestión de tiempos y rutas. Construcción de rutas. ○ La visita comercial. La venta fría. ○ Argumentario de ventas: concepto y estructura. ○ Prospección, captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada. La tarea de prospección. ○ Prospección, captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada. Información y fórmulas de captación. ○ Gestión de la cartera de clientes. ○ Planning de visitas: previsión de tiempos, cadencia y gestión de rutas. • Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de las visitas. 	
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 02</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Actividad de Evaluación UA 02</p>	<p>1 hora</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>13 horas</p>
<p>Unidad 3: Documentación propia de la venta de productos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos comerciales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentación de los clientes. ○ Documentación de los productos o servicios. ○ Documentación de pago: el cheque. ○ Documentación de pago: recibo y recibos bancarios. ○ Documentación de pago: transferencia bancaria. ○ Documentación de pago: tarjeta bancaria. 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Documentación de pago: el pagaré. • Documentos de compra-venta. <ul style="list-style-type: none"> ○ El presupuesto. ○ El pedido. ○ Contenido de las facturas. ○ Base imponible de la factura. ○ La factura electrónica. ○ El albarán. • Archivo de la documentación comercial. <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilidad de los archivos. ○ Tipos de archivos. ○ Métodos de clasificación de los documentos. ○ Conservación de documentos y clasificación de archivos. • Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial. <ul style="list-style-type: none"> ○ Global ○ Sistema. ○ Clientes y proveedores. ○ Clientes y proveedores: datos generales. ○ Clientes y proveedores: carpeta de datos generales y precios de compra. ○ Clientes y proveedores: precios de venta. Tercera carpeta para el alta de artículos. Carpeta de precios de venta. ○ Clientes y proveedores: altas de precios por divisas. Stocks. Cuarta carpeta para el alta de artículos. ○ Clientes y proveedores: clientes. ○ Gestión de compra. ○ Gestión de venta. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	17 horas
<p>Unidad 4: Cálculo y aplicaciones propias de la venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativa básica de cálculo aplicado a la venta. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo del precio de venta al público. ○ Competitividad en el mercado. • Estimación de costes de la actividad comercial y control. Costes de fabricación, costes comerciales y costes de visitas y contactos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Mix de marketing y marketing promocional. ○ Técnicas de promoción dirigidas al consumidor. • Fiscalidad. El IVA. <ul style="list-style-type: none"> ○ Exención del IVA. ○ Recargo de equivalencia y liquidación del IVA. ○ Impuestos especiales. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Cálculos habituales en las operaciones comerciales. Cálculo de descuentos y recargos especiales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de rentabilidad y margen comercial. ○ Cálculo de comisiones comerciales. Retribución fija y variable. ○ Cálculo de comisiones comerciales. Otras modalidades de retribución. ○ Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses. ○ Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes. ○ Facturas rectificativas. ○ Plazos de expedición, envío y reemisión de facturas. ○ Control cobro de la factura. • Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta. <ul style="list-style-type: none"> ○ Funciones de cálculo de TPV. ○ Procedimiento de pago con tarjeta. ○ Hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de gestión de la información comercial. ○ Aplicaciones informáticas de gestión de la información comercial: facturaplus. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	1 hora
Tiempo total de la unidad	14 horas
Evaluación final	1 hora
4 unidades	60 horas