

## Dependiente de Comercio (Actividades de venta)

Ref: 52201079

Ocupación de **Dependiente de Comercio, en general**. Adaptado a los itinerarios formativos de las ocupaciones homologadas por el Servicio de Empleo Estatal (SEPE).

| Primer Semestre   | Segundo Semestre   | Tercer Semestre   | Cuarto Semestre   |
|---|--|---|---|
| <p><b>Manual: Organización de procesos de venta</b><br/>UD 1. Organización del entorno comercial.<br/>UD2 Gestión de la venta profesional.<br/>UD3 Documentación propia de la venta de productos y servicios.<br/>UD4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta.</p> <p><b>Manual: Técnicas de venta</b><br/>UD 1. Procesos de venta.<br/>UD 2. Aplicación de técnicas de venta.<br/>UD 3. Seguimiento y fidelización de clientes.<br/>UD 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propias de la venta.</p> <p><b>Manual: Venta online</b><br/>UD 1. Internet como canal de venta.<br/>UD 2. Diseño comercial de páginas web.</p> | <p><b>Manual: Aprovisionamiento y almacenaje en la venta</b><br/>UD 1. Gestión de stocks e inventarios.<br/>UD 2. Almacenaje y distribución interna de productos.</p> <p><b>Manual: Animación y presentación del producto en el punto de venta</b><br/>UD 1. Organización del punto de venta.<br/>UD 2. Animación básica en el punto de venta.<br/>UD 3. Presentación y empaquetado de productos para la venta.<br/>UD 4. Elaboración de informes comerciales.</p> <p><b>Manual: Operaciones de caja en la venta</b><br/>UD 1. Caja y terminal punto de venta.<br/>UD 2. Procedimientos de cobro y pago.</p> | <p><b>Manual: Gestión de la atención al cliente</b><br/>UD 1. Procesos de atención al cliente.<br/>UD 2. Calidad en la presentación del servicio de atención al cliente.<br/>UD 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente.</p> <p><b>Manual: Técnicas de información y atención al cliente</b><br/>UD 1. Gestión y tratamiento de la información del cliente.<br/>UD 2. Técnicas de comunicación a clientes.</p> | <p><b>Manual: Aplicaciones Informática de Tratamiento de Textos</b><br/>UD 1. Tratamiento de textos<br/>UD 2. Operaciones básicas con documentos Word<br/>UD 4. Mejora del aspecto del texto<br/>UD 5. Configuración de página y visualización del resultado<br/>UD 6. Creación de tablas<br/>UD 7. Corrección de textos<br/>UD 8. Impresión de documentos<br/>UD 9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelos para creación y envío masivo<br/>UD 10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto<br/>UD 11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato<br/>UD 12. Utilización de plantillas y asistentes<br/>UD 13. Trabajo con documentos largos<br/>UD 14. Fusión de documentos<br/>UD 15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos<br/>UD 16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros</p> |