



## **PROGRAMA FORMATIU**

### **Atenció i venda a establiments comercials**



## IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

<b>Denominació de l'especialitat:</b>	Atenció i venda a establiments comercials
<b>Família Professional:</b>	Comerç i màrqueting
<b>Àrea Professional:</b>	Compravenda
<b>Codi:</b>	COMT0017
<b>Nivell de qualificació professional:</b>	2

### Objectiu general

Aplicar les tècniques de venda adequades a un comerç minorista, així com desenvolupar habilitats d'atenció a la clientela.

### Relació de mòduls de formació

<b>Mòdul 1</b>	Context i impacte de l'experiència de compra	5 hores
<b>Mòdul 2</b>	Tipus de clientela i necessitats de compra	10 hores
<b>Mòdul 3</b>	El procés de venda i la comunicació amb la clientela	15 hores

### Modalitats d'impartició

**Presencial i teleformació**

### Durada de la formació

**Durada total en qualsevol modalitat d'impartició 30 hores**

**Teleformació:** Durada de les tutories presencials: 0 hores

## Requisits d'accés de l'alumnat

<b>Accreditacions/ titulacions</b>	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat de professionalitat nivell 1.</li> <li>- Títol Professional Bàsic (FP Bàsica)</li> <li>- Títol de Graduat en Educació Secundària Obligatòria (ESO) o equivalent.</li> <li>- Títol de Tècnic (FP Grau Mitjà) o equivalent.</li> <li>- Certificat de Professionalitat de nivell 2.</li> <li>- Haver superat la prova d'accés a cicles formatius de grau mitjà.</li> <li>- Haver superat qualsevol prova oficial d'accés a la Universitat.</li> </ul>
<b>Experiència professional</b>	No es requereix.
<b>Altres</b>	Quan l'aspirant no disposi del nivell acadèmic mínim o de l'experiència professional alternativa, demostrarà coneixements i competències suficients per participar en el curs amb aprofitament mitjançant una prova d'accés.
<b>Modalitat de teleformació</b>	A més de l'indicat anteriorment, l'alumnat ha de tenir les destreses suficients per a ser usuaris de la plataforma virtual en la qual es recolza l'acció formativa.

## Prescripcions de formadors i tutors

<b>Accreditació requerida</b>	<p>Complir, com a mínim, algun dels requisits següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llicenciat, Enginyer, Arquitecte o Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>- Diplomant, Enginyer Tècnic, Arquitecte Tècnic o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>- Tècnic Superior de la família professional Comerç i Màrqueting.</li> <li>- Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional Comerç i Màrqueting.</li> </ul>
<b>Experiència professional mínima requerida</b>	<p>Es requereix 1 any en l'àmbit de Comerç i Màrqueting en cas de disposar de formació.</p> <p>Es requereix 3 anys en l'àmbit de Comerç i Màrqueting en cas de no disposar de formació.</p>
<b>Competència docent</b>	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serà necessari tenir formació metodològica o experiència docent.</li> <li>- Certificat de Professionalitat de Docència de la Formació Professional per a l'Ocupació.</li> <li>- Màster Universitari de Formador de Formadors o altres acreditacions oficials equivalents.</li> </ul>
<b>Modalitat de teleformació</b>	A més de complir amb les prescripcions establertes anteriorment, els tutors-formadors han d'acreditar una formació, d'almenys 30 hores, o experiència, d'almenys 60 hores, en aquesta modalitat i en la utilització de les tecnologies de la informació i comunicació.

## Requisits mínims d'espais, instal·lacions i equipaments

Espais formatius	Superfície m <sup>2</sup> per a 15 alumnes	Incremento Superfície/ alumne(Màxim 30 alumnes)	Equipament
Aula Polivalent	30m <sup>2</sup>	2 m <sup>2</sup> /alum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taula i cadira pel formador/a.</li> <li>- Taules i cadires per a l'alumnat.</li> <li>- Material d'aula- Pissarra.</li> <li>- PC instal·lat en xarxa amb possibilitat d'impressió de documents, canó amb projecció i internet per a personal formador.</li> </ul>

La superfície dels espais i instal·lacions estaran en funció de la seva tipologia i del nombre d'alumnes. Tindran com a mínim els metres quadrats que s'indiquen per a 15 alumnes i l'equipa-esmento suficient per a aquests.

En el cas que augmenti el nombre d'alumnes, fins a un màxim de 30, la superfície de les aules s'incrementarà proporcionalment (segons s'indica en la taula quant a m<sup>2</sup>/ alumne) i l'equipament estarà d'acord amb aquest augment.

No ha d'interpretar-se que els diversos espais formatius identificats hagin de diferenciar-se necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i equipaments hauran de complir amb la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat i seguretat de l'alumnat.

En el cas que la formació es dirigeixi a persones amb discapacitat es realitzaran les adaptacions i els ajustos raonables per a assegurar la seva participació en condicions d'igualtat.

### Aula virtual

Si s'utilitza l'aula virtual han de complir-se les següents indicacions.

Característiques
<p>La impartició de la formació mitjançant aula virtual s'ha d'estructurar i organitzar de manera que es garanteixi en tot moment que existeixi connectivitat sincronitzada entre les persones formadores i l'alumnat participant així com bidireccionalitat en les comunicacions.</p> <p>S'haurà de comptar amb un registre de connexions generat per l'aplicació de l'aula virtual en què s'identifiqui, per a cada acció formativa desenvolupada a través d'aquest mitjà, les persones participants a l'aula, així com les seves dates i temps de connexió.</p>

Si l'especialitat s'imparteix en modalitat de teleformació, quan hi hagi tutories presencials, s'usaran els espais formatius i equipaments necessaris indicats anteriorment.

A més, en el cas de teleformació, s'ha de disposar del següent equipament.

### Plataforma de teleformació:

La plataforma de teleformació que s'utilitzi per a impartir accions formatives haurà d'allotjar el material virtual d'aprenentatge corresponent, posseir capacitat suficient per a desenvolupar el procés d'aprenentatge i gestionar i garantir la formació de l'alumnat, permetent la interactivitat i el treball cooperatiu, i reunir els següents requisits tècnics d'infraestructura, programari i serveis:

· **Infraestructura**

- Tenir un rendiment, entès com a nombre d'alumnes que suporti la plataforma, velocitat de resposta del servidor als usuaris, i temps de càrrega de les pàgines Web o de descàrrega d'arxius, que permeti:
  - a) Suportar un nombre d'alumnes equivalent al número total d'alumnat en les accions formatives de formació professional per a l'ocupació que estigui impartint el centre o entitat de formació, garantint un hostatjatge mínim igual al total de l'alumnat d'aquestes accions, considerant que el nombre màxim d'alumnes per tutor és de 80 i un nombre d'usuaris concurrents del 40% d'aquest alumnat.
  - b) Disposar de la capacitat de transferència necessària perquè no es produeixi efecte retard en la comunicació audiovisual en temps real, havent de tenir el servidor en el qual s'allotja la plataforma una amplada de banda mínima de 300 Mbs, suficient en baixada i pujada.
- Estar en funcionament 24 hores al dia, els 7 dies de la setmana.

· **Software:**

- Compatibilitat amb l'estàndard SCORM i paquets de continguts IMS.
- Nivells d'accessibilitat i interactivitat dels continguts disponibles mitjançant tecnologies web que com a mínim compleixin les prioritats 1 i 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriors actualitzacions, segons l'estipulat en el capítol III del Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre.
- El servidor de la plataforma de teleformació ha de complir amb els requisits establerts en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, per la qual cosa el responsable d'aquesta plataforma ha d'identificar la localització física del servidor i el compliment del que s'estableix sobre transferències internacionals de dades en els articles 40 a 43 de la citada Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, així com, en el que resulti d'aplicació, en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte del tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilitat tecnològica i possibilitats d'integració amb qualsevol sistema operatiu, base de dades, navegador d'Internet dels més usuaris o servidor web, havent de ser possible utilitzar les funcions de la plataforma amb complements (connector) i visualitzadors compatibles. Si es requereix la instal·lació addicional d'algun suport per a funcionalitats avançades, la plataforma ha de facilitar l'accés al mateix sense cost.
- Disponibilitat del servei web de seguiment (operatiu i en funcionament) de les accions formatives impartides, conforme al model de dades i protocol de transmissió establerts en l'annex V de l'Ordre/TMS/369/2019, de 28 de març.

· **Serveis i suport**

- Sustentar el material virtual d'aprenentatge de l'especialitat formativa que a través d'ella s'imparteixi.
- Disponibilitat d'un servei d'atenció a usuaris que de suport tècnic i mantingui la infraestructura tecnològica i que, de forma estructurada i centralitzada, atengui i resolgui les consultes i incidències tècniques de l'alumnat. Les maneres d'establir contacte amb aquest servei, que seran mitjançant telèfon i missatgeria electrònica, han d'estar disponibles per a l'alumnat des de l'inici fins a la finalització de l'acció formativa, mantenint un horari de funcionament de demà i de tarda i un temps de demora en la resposta no superior a 48 hores laborables.
- Personalització amb la imatge institucional de l'administració laboral corresponent, amb les pautes d'imatge corporativa que s'estableixin.

A fi de gestionar, administrar, organitzar, dissenyar, impartir i avaluar accions formatives a través d'Internet, la plataforma de teleformació integrarà les eines i recursos necessaris a tal fi, disposant, específicament, d'eines de:

- Comunicació, que permetin que cada alumne pugui interaccionar a través del navegador amb el tutor-formador, el sistema i amb els altres alumnes. Aquesta comunicació electrònica ha de dur-se a terme mitjançant eines de comunicació síncrones (aula virtual, xat, pissarra electrònica) i asíncrones (correu electrònic, fòrum, calendari, tauler d'anuncis, avisos). Serà obligatori que cada acció formativa en modalitat de teleformació disposi, com a mínim, d'un servei de missatgeria, un fòrum i un xat.
- Col·laboració, que permetin tant el treball cooperatiu entre els membres d'un grup, com la gestió de grups. Mitjançant tals eines ha de ser possible realitzar operacions d'alta, modificació o esborrat de grups d'alumnes, així com creació de «escenaris virtuals» per al treball cooperatiu dels membres d'un grup (directoris o «carpetes» per a l'intercanvi d'arxius, eines per a la publicació dels continguts, i fòrums o xats privats per als membres de cada grup).
- Administració, que permetin la gestió d'usuaris (altes, modificacions, esborrat, gestió de la llista de classe, definició, assignació i gestió de permisos, perfils i rols, autenticació i assignació de nivells de seguretat) i la gestió d'accions formatives.
- Gestió de continguts, que possibilitin l'emmagatzematge i la gestió d'arxius (visualitzar arxius, organitzar-los en carpetes –directoris- i subcarpetes, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descarregar o carregar arxius), la publicació organitzada i selectiva dels continguts d'aquests arxius, i la creació de continguts.
- Avaluació i control del progrés de l'alumnat, que permetin la creació, edició i realització de proves d'avaluació i autoavaluació i d'activitats i treballs avaluables, la seva autocorrecció o la seva correcció (amb retroalimentació), la seva qualificació, l'assignació de puntuacions i la ponderació d'aquestes, el registre personalitzat i la publicació de qualificacions, la visualització d'informació estadística sobre els resultats i el progrés de cada alumne i l'obtenció d'informes de seguiment.

### **Material virtual d'aprenentatge:**

El material virtual d'aprenentatge per a l'alumnat mitjançant el qual s'imparteixi la formació es concretarà en el curs complet en format multimèdia (que mantingui una estructura i funcionalitat homogènia), havent d'ajustar-se a tots els elements de la programació (objectius i resultats d'aprenentatge) d'aquest programa formatiu que figura en el Catàleg d'Especialitats Formatives i el contingut de les quals compleixi aquests requisits:

- Com a mínim, ser l'establert en el citat programa formatiu del Catàleg d'Especialitats Formatives.
- Estar referit tant als objectius com als coneixements/ capacitats cognitives i pràctiques, i habilitats de gestió, personals i socials, de manera que en el seu conjunt permetin aconseguir els resultats d'aprenentatge previstos.
- Organitzar-se a través d'índexs, mapes, taules de contingut, esquemes, epígrafs o titulars de fàcil discriminació i seqüències pedagògicament de tal manera que permeten la seva comprensió i retenció.
- No ser merament informatius, promovent la seva aplicació pràctica a través d'activitats d'aprenentatge (autoavaluables o valorades pel tutor-formador) rellevants per a l'adquisició de competències, que serveixin per a verificar el progrés de l'aprenentatge de l'alumnat, fer un seguiment de les seves dificultats d'aprenentatge i prestar-li el suport adequat.
- No ser exclusivament textuais, incloent-hi variats recursos (necessaris i valuosos), tant estàtics com interactius (imatges, gràfics, àudio, vídeo, animacions, enllaços, simulacions, articles, fòrum, xat, etc.) de manera periòdica.
- Poder ser ampliat o complementat mitjançant diferents recursos addicionals als quals l'alumnat pugui accedir i consultar a voluntat.
- Donar lloc a resums o síntesis i a glossaris que identifiquin i defineixin els termes o vocables bàsics, rellevants o claus per a la comprensió dels aprenentatges.
- Avaluar la seva adquisició durant i a la finalització de l'acció formativa a través d'activitats d'avaluació (exercicis, preguntes, treballs, problemes, casos, proves, etc.), que permetin mesurar el rendiment o acompliment de l'alumnat

### **Ocupacions i llocs de treball relacionats**

- 44111018 EMPLEATS DE L'ÀREA D'ATENCIÓ AL CLIENT
- 522 Venedors a botigues i magatzems
- 52201079 DEPENDENTS DE COMERÇ, EN GENERAL
- 53001012 COMERCIANTS PROPIETARIS DE BOTIGUES

## **Requisits oficials de les entitats o centres de formació**

Estar inscrit al Registre d'entitats de formació (Serveis Públics d'Ocupació).

## DESENVOLUPAMENT MODULAR

### **MÒDUL DE FORMACIÓ 1:** Context i impacte de l'experiència de compra

#### **OBJECTIU**

Analitzar el context actual del comerç detallista i l'impacte que pot tenir l'experiència de compra sobre la clientela.

#### **DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 5 hores**

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

#### **RESULTATS D'APRENTATGE**

##### **Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques**

- Identificació del context del comerç al detall i l'experiència de compra.
  - El canvi de paradigma al comerç local.
  - Aspectes clau per a l'èxit d'un negoci de retail o comerç minorista.
  - Principis de l'atenció al client.
  - Diferència entre experiència de compra i experiència de la clientela.
  - Elements que poden potenciar o frenar una venda.

##### **Habilitats de gestió, personals i socials**

- Consciència de la necessitat d'alinejar els valors de l'empresa amb el disseny de l'experiència de compra.
- Atenció als elements que intervenen en el procés de venda al detall.
- Capacitat d'anàlisi per detectar els elements que potencien el procés de compra.



## **MÒDUL DE FORMACIÓ 2: Tipus de clientela i necessitats de compra**

### **OBJECTIU**

Identificar els diferents tipus de clientela segons les necessitats de compra.

### **DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 10 hores**

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

### **RESULTATS D'APRENTATGE**

#### **Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques**

- Identificació dels diferents tipus de clientela.
  - Tipus de clientela.
  - Tipus de necessitats.
  - Comportaments de la clientela.
  - Perfils psicològics de la clientela.

#### **Habilitats de gestió, personals i socials**

- Curiositat per conèixer les necessitats de la clientela i adequar-ne el procés de venda.
- Predisposició per acompanyar la clientela en el procés de compra, abans, durant i després de la venda.
- Capacitat d'observació per detectar correctament les necessitats de la clientela.

## **MÒDUL DE FORMACIÓ 3: El procés de venda i la comunicació amb la clientela**

### **OBJECTIU**

Identificar els elements clau per organitzar el procés d'atenció a la clientela, així com aplicar tècniques destinades a millorar el procés de comunicació, tancament de vendes i atenció al servei de postvenda.

### **DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 15 hores**

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

### **RESULTATS D'APRENTATGE**

#### **Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques**

- Organització del procés d'atenció a la clientela.
  - Procés de l'atenció a la clientela.
  - Fases de l'atenció a la clientela.
  - Qualitat de l'atenció al client.
- Identificació dels aspectes clau en la comunicació amb la clientela.
  - Habilitats interpersonals.
  - Tècniques de comunicació verbal, no verbal, telefònica i escrita.
  - Comportament assertiu i les seues tècniques.
  - Tècniques i processos per a la recollida d'informació.
- Gestió dels tancaments de venda i els serveis postvenda.
  - Processos del servei postvenda.
  - Procés de negociació.
  - Gestió de queixes i reclamacions.
  - Distinció de diferents tipus de garanties.
  - Bones pràctiques en la finalització i tancament del procés de venda.

#### **Habilitats de gestió, personals i socials**

- Comprensió dels factors que generen la fidelitat del client.
- Desenvolupament de les habilitats comunicatives per fer una atenció a la client de qualitat.
- Desenvolupament de la confiança en el procés de venda amb la clientela.
- Autocontrol davant de situacions difícils amb la clientela.
- Predisposició a seguir l'estratègia comercial i de vendes de l'organització.

## AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE EN L'ACCIÓ FORMATIVA

- L'avaluació tindrà un caràcter teoricopràctic i es realitzarà de forma sistemàtica i contínua, durant el desenvolupament de cada mòdul i al final del curs.
- Es pot incloure una avaluació inicial i de caràcter diagnòstic per detectar el nivell de partida de l'alumnat.
- L'avaluació es durà a terme mitjançant els mètodes i els instruments més adequats per comprovar els diferents resultats d'aprenentatge, i que en garanteixin la fiabilitat i la validesa.
- Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà del sistema corresponent de correcció i puntuació en què s'expliciti, de manera clara i inequívoca, els criteris de mesura per avaluar els resultats assolits pels alumnes.
- La puntuació final assolida s'expressarà en termes d'apte/no apte.