



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

**Unidad 2:** Gestión de la venta profesional.

- El vendedor profesional.
  - Tipos de vendedores.
- El perfil del vendedor: habilidades, aptitudes y actitudes personales.
  - El vendedor como comunicador.
  - La voz.
  - El lenguaje verbal y no verbal.
- La carrera profesional del vendedor e incentivos.
  - 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.
  - 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.

Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 02	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>13 horas</b>

**Unidad 3:** Documentación propia de la venta de productos y servicios.

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

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