

# Ciclo Formativo de Grado Medio

## 2000 Horas



**Técnico en  
Actividades Comerciales**

# Ceifor Estudios

Somos una empresa dedicada a la enseñanza, con una amplia experiencia en el área de la formación y el aprendizaje continuo, que también elabora material didáctico propio.

Ofrecemos programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno. Nuestro espectro de actuación abarca idiomas, formación para el empleo, formación para el desarrollo, apoyo al estudio y preparación para oposiciones estatales, autonómicas y locales. Además, preparamos contenidos educativos para empresas, tanto en papel como en formato interactivo.

Nuestro sistema e-Learning, basado en las últimas tecnologías, te permitirá aprender sin desplazarte de casa y con gran flexibilidad horaria para que seas tú quien decida en qué momento del día estudiar. Prestamos seguimiento personalizado a cada alumno, de manera que siempre tendrás a disposición un tutor que evaluará tus progresos y te asesorará si deseas profundizar en los contenidos. Todo ello garantizará que adquieras una experiencia de aprendizaje única.

Nuestro equipo humano está compuesto por especialistas que te guiarán en tu formación teórica y práctica, personal informático que trabaja para adaptarse a las últimas tecnologías del mundo de la enseñanza, profesores que guiarán tu aprendizaje en tu día a día y pedagogos que te orientarán hacia tu futuro.

Más de

**6000**

nuevos alumnos  
cada año

Hasta un

**70%**

de los alumnos se  
queda trabajando  
después de  
prácticas

Más de

**20000**

ofertas de empleo  
en los últimos años

Más de

**3000**

Convenios de  
colaboración activos



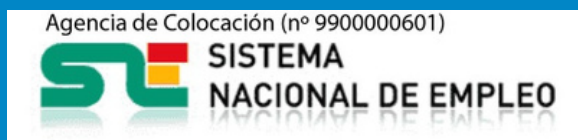
# Alianzas y acreditaciones

- **2017 - Premio a la Excelencia Educativa**

Centro de formación CEIFOR ESTUDIOS, ha sido galardonado con el Premio a la Excelencia Educativa 2017.

- **2004 - Premio a la Excelencia Educativa**

Centro de formación CEIFOR ESTUDIOS, ha sido galardonado con el Premio a la Excelencia Educativa 2004.



Centro Colaborador e inscrito de la Junta de Andalucía con número de registro 4372 en el Registro de Centros y Entidades Colaboradoras de Formación Profesional para el Empleo del Servicio Andaluz de Empleo de la Consejería de Empleo con número de Centro 44106 dentro de dicho Registro.



# Nuestra Metodología



## Formación Online

Puedes ingresar al aula desde cualquier ubicación.



## Contenido E-learning

Contenido interactivo y actualizado ideal para el aprendizaje a distancia



## Tutores

Contarás con tutores que te acompañarán en el proceso de aprendizaje.



## Didactico

Contenido atractivo e innovador para facilitar el aprendizaje Online



## Evaluación Continua

Podrás valorar tu aprendizaje al finalizar cada asignatura



## Flexible

Estudia a tu ritmo con programas de formación de alta calidad.



## ¿Por qué Ceifor Estudios?

Bienvenidos al emocionante mundo de CEIFOR ESTUDIOS. El programa de Actividades Comerciales está diseñado para que el alumno adquiera las competencias necesarias para gestionar integralmente establecimientos y procesos de venta. En un mercado dinámico, este ciclo te prepara para liderar tanto el comercio físico como el digital con eficacia y rentabilidad.

Estudiar con nosotros te ofrece ventajas competitivas gracias a nuestro enfoque orientado al mundo laboral:

- **Emprendimiento y Gestión:** Aprenderás a poner en marcha tu propio negocio minorista y a administrar establecimientos comerciales con éxito, cumpliendo siempre con la normativa legal y administrativa vigente.
- **Venta y Comercio Digital:** Te capacitamos en técnicas de venta avanzada y en la gestión de comercio electrónico, manteniendo redes sociales y páginas web para cumplir con los objetivos del plan de marketing digital.
- **Marketing y Atención al Cliente:** Ejecutarás planes de marketing identificando las necesidades del consumidor y gestionarás sistemas de atención al cliente, incluso en inglés, para garantizar su total satisfacción.
- **Eficiencia Tecnológica:** El programa asegura que domines el hardware y software específico para automatizar la gestión comercial, optimizando los tiempos y los recursos de la organización comercial.

A través de esta formación, no solo obtendrás un título, sino que desarrollarás una visión estratégica del comercio, convirtiéndote en un profesional polivalente capaz de potenciar las ventas de cualquier empresa.



# Programa formativo

## Requisitos

**Puedes acceder a la prueba libre de este ciclo de grado superior cuando reúnas alguno de los siguientes requisitos:**

- Título de Graduado/a en Educación Secundaria Obligatoria o de un nivel académico superior. Título Profesional Básico (Formación Profesional de Grado Básico).
- Título de Técnico/a o de Técnico/a Auxiliar o equivalente a efectos académicos. Haber superado: 2º curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP).
- Prueba de acceso a ciclos formativos de grado medio (se requerirá tener, al menos, diecisiete años, cumplidos en el año de realización de la prueba).
- Prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años (la superación de las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 40 y 45 años no es un requisito válido para acceder a FP).



## Objetivos

- Realizar proyectos de viabilidad y de puesta en marcha y ejercicio por cuenta propia de la actividad de un pequeño negocio de comercio al por menor, adquiriendo los recursos necesarios y cumpliendo con las obligaciones legales y administrativas onforme a la normativa vigente.
- Administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial, realizando las actividades necesarias con eficacia y rentabilidad, respetando la normativa vigente.
- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los distintos canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas a la tipología del cliente y a los criterios establecidos por la empresa.
- Realizar acciones de comercio electrónico manteniendo la página Web de la empresa y los sistemas de comunicación sociales a través de Internet para cumplir con los objetivos de comercio electrónico de la empresa definidos en el plan de marketing digital.
- Realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial utilizando el hardware y software apropiado para automatizar las tareas y trabajos.
- Ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing identificando las necesidades de productos y/o servicios de los clientes, los factores que intervienen en la fijación de precios, los canales de distribución y las técnicas de comunicación para cumplir con los objetivos fijados por la dirección comercial.
- Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.
- Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones para asegurar el nivel de servicio prestado



# Programa formativo

## Salidas Profesionales y académicas

### Trabajar como:

- Vendedor / vendedora.
- Representante comercial.
- Promotor / promotora.
- Televendedor / televendedora.
- Venta a Distancia.
- Teleoperador / teleoperadora (Call - Center).
- Información/atención al cliente.
- Cajera / cajero; reponedor / reponedora.
- Operador / operadora de contact-center.
- Administrador / administradora de contenidos on-line.
- Comerciante de tienda. Gerente de pequeño comercio.
- Técnica / técnico en gestión de stocks y almacén.
- Jefa / jefe de almacén.
- Responsable de recepción de mercancías.
- Responsable de expedición de mercancías.
- Técnica / técnico en logística de almacenes.
- Técnica / técnico de información/atención al cliente en empresas.

### Seguir estudiando:

- Cursos de especialización profesional
- Otro ciclo de Formación Profesional con la posibilidad de establecer convalidaciones de módulos profesionales de acuerdo a la normativa vigente.
- El Bachillerato en cualquiera de sus modalidades



# Temario

## 01

### Marketing en la actividad comercial.

Código: 1226 Duración: 90 horas.

#### Identificación del concepto de marketing y sus funciones:

- Concepto y contenido del marketing.
- Origen y evolución del concepto.
- Funciones del marketing en la empresa y en la economía.
- Tipos de marketing.
- Los instrumentos y políticas de marketing–mix.
- El marketing en la gestión de la empresa.
- Orientación de la actividad comercial de la empresa.
- Organización del departamento de marketing de una empresa atendiendo a diferentes criterios. Estructura y organigramas.
- Tendencias actuales del marketing. Aplicación de las nuevas tecnologías. El marketing en Internet.

#### Caracterización del mercado y el entorno de la empresa:

- El mercado. Concepto, características y elementos del mercado. Funciones del mercado. Límites del mercado.
- Clasificación de los mercados atendiendo a distintos criterios.
- Estructura del mercado: mercado actual y potencial.
- El entorno y su influencia en el marketing de la empresa.
- Factores del microentorno.
- Variables del macroentorno.
- Segmentación del mercado. Concepto y objetivos. Criterios de segmentación.
- El estudio del comportamiento del consumidor.
- El proceso de decisión de compra del consumidor final.
- Determinantes internos del comportamiento de compra.
- Determinantes externos del comportamiento de compra.
- El proceso de decisión de compra del consumidor industrial.



**Determinación del proceso de investigación comercial y sistemas de información de marketing (SIM):**

- La necesidad de información en la empresa.
- Tipos de datos.
- Fuentes de información internas y externas, primarias y secundarias.
- El sistema de información de marketing (SIM).
- La investigación comercial. Concepto y características. Tipos de estudios. Aplicaciones de la investigación comercial.
- Fases de un proceso de investigación comercial.
- Fuentes de información secundarias.
- Fuentes primarias. Técnicas de investigación cualitativa: la entrevista en profundidad, la dinámica de grupos y la observación. Técnicas proyectivas. Técnicas de creatividad.
- Fuentes primarias. Técnicas de investigación cuantitativa: la encuesta. Tipos de encuestas. El cuestionario. El muestreo. Selección de la muestra.
- El trabajo de campo en la investigación comercial.
- Tratamiento y análisis de datos.
- Elaboración del informe y presentación de los resultados.

**Definición de las políticas aplicables al producto/servicio:**

- El producto como instrumento de marketing.
- Atributos de un producto.
- Clasificación de los productos atendiendo a distintos criterios.
- La dimensión del producto. Gama y líneas de productos, familias y categorías.
- Análisis de la cartera de productos/servicios o marcas de una empresa.
- El ciclo de vida del producto. Concepto y fases.
- Estrategias en política de productos.
- Aplicación del marketing a los servicios. Estrategias y gestión de los servicios.
- La marca. Concepto, finalidad y regulación legal. Tipos de marcas.

**Determinación del método de fijación del precio de venta del producto/servicio:**

- El precio del producto como instrumento de marketing.
- Factores que condicionan el precio de un producto.
- Componentes del precio de un producto o servicio. Costes y márgenes.
- Métodos de fijación de precios a partir del coste.
- Métodos de fijación de precios basados en la competencia.



- Métodos de fijación de precios a partir del coste.
- Métodos de fijación de precios basados en la competencia.
- Métodos de fijación de precios basados en la demanda de mercado.
- Estrategias en política de precios.
- Estrategias de precios psicológicos.
- Cálculo de costes y del precio de venta del producto, utilizando la hoja de cálculo.

**Selección de la forma y canal de distribución del producto o línea de productos:**

- La distribución comercial como instrumento de marketing.
- Canales de distribución. Concepto, estructura y tipos.
- Los intermediarios comerciales. Funciones y tipos de intermediarios.
- Los comerciantes mayoristas.
- El comercio minorista.
- Factores que condicionan la elección de la forma y canal de distribución.
- Formas comerciales de distribución: comercio independiente, asociado e integrado.
- Formas de intermediación comercial.
- La franquicia.
- Estrategias de distribución. Relación del fabricante con la red de venta.
- Los costes de distribución. Estructura y cálculo.

**Identificación de las acciones y técnicas que integran la política de comunicación:**

- La comunicación como instrumento de marketing.
- El proceso de comunicación comercial. Elementos básicos.
- El mix de comunicación: tipos y formas.
- Objetivos de las políticas de comunicación.
- La publicidad.
- Las agencias de publicidad.
- El briefing del producto.
- La eficacia publicitaria.
- Las relaciones públicas.
- La promoción de ventas.
- El merchandising.
- La venta personal.
- El marketing directo.
- El marketing online.



**Secuenciación del proceso de planificación comercial:**

- La planificación de marketing: finalidad y objetivos.
- Características y utilidades del plan de marketing.
- Estructura del plan de marketing. Fases en su elaboración.
- Análisis de la situación: análisis interno y externo. Análisis DAFO.
- Fijación de los objetivos que se pretenden conseguir.
- Definición de las acciones y políticas del marketing–mix.
- Presupuesto.
- Ejecución del plan de marketing.
- Seguimiento de las políticas del plan de marketing.

## 02 Gestión de un pequeño comercio

Código: 1227 Duración: 100 horas.

**Obtención de información sobre iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de una pequeña empresa:**

- La empresa: concepto y elementos de la empresa.
- Funciones básicas de la empresa.
- La empresa y el empresario.
- Clasificación de las empresas atendiendo a distintos criterios.
- Características de las pymes.
- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
- El plan de empresa: la idea de negocio.
- Análisis del entorno general y específico de una pequeña empresa.
- Relaciones de la pyme con su entorno.
- Relaciones de la pyme con el conjunto de la sociedad.
- Instituciones y organismos competentes en comercio interior.
- Características del pequeño comercio de proximidad.
- Organismos y entidades públicas y privadas que proporcionan información y orientación a pequeños comercios.

**Determinación de la forma jurídica de la empresa y los trámites para su creación y puesta en marcha:**

- La empresa individual. Responsabilidad jurídica y obligaciones formales.
- La sociedad mercantil. Tipos de sociedades.



- Sociedad anónima.
- Sociedad de responsabilidad limitada.
- Sociedades laborales: anónima y limitada.
- Otras sociedades mercantiles.
- Sociedades cooperativas.
- Sociedades civiles y comunidades de bienes.
- Selección de la forma jurídica adecuada para un pequeño comercio.
- Constitución de la empresa: requisitos y obligaciones formales.
- Trámites que se deben realizar para la puesta en marcha de la empresa.
- La ventanilla única empresarial.
- Obligaciones fiscales y laborales de la empresa.
- Subvenciones oficiales y ayudas para la constitución y apertura de la empresa.

### **Elaboración de un proyecto de creación de un pequeño comercio:**

- Análisis del macroentorno de la empresa.
- Análisis del mercado y el entorno comercial. Localización, accesibilidad y proximidad al cliente, zona de influencia, perfil de los clientes y competencia.
- Métodos y técnicas para seleccionar la ubicación del local comercial.
- Análisis interno y externo de la empresa. Análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).
- Estudio del consumidor/cliente.
- Definición de las características de la tienda.
- Definición de la oferta comercial o surtido de productos.
- Precios de venta de los productos: lista de precios de venta al público.
- Elaboración del plan de empresa en el que se incluya: el plan de inversiones básico con indicación de los recursos financieros necesarios y el estudio de viabilidad económico-financiera del comercio (cuentas de resultados básicas a partir de la previsión de ingresos, costes y gastos, márgenes y resultados).

### **Elaboración de un plan de inversiones básico:**

- Estructura económica y estructura financiera de la empresa.
- Fuentes de financiación propia y ajena, interna y externa.
- Determinación de las necesidades de inversión para la apertura de la tienda.
- Subvenciones oficiales y ayudas financieras a la actividad de una pyme.
- Decisión de compra o alquiler del local y otros activos.
- Búsqueda de suministradores y solicitud de ofertas y presupuestos.



Presupuestos y condiciones de compra y/o alquiler.

- Selección del suministrador más conveniente.
- Financiación a largo plazo: préstamos, leasing, renting y otras formas de financiación. Intereses, comisiones y otros gastos.
- Financiación a corto plazo: créditos comerciales y aplazamientos de pago, créditos bancarios, negociación de efectos comerciales. Intereses y gastos.
- Cálculo de los costes financieros.

### **Planificación de la gestión económica y la tesorería del pequeño comercio:**

- Previsión de la demanda.
- Previsión de ingresos y gastos.
- Elaboración de presupuestos.
- Fijación de los precios de venta atendiendo a distintos criterios.
- Cálculo de los precios de venta en función de costes y margen comercial, entre otros.
- Cálculo del punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Evaluación de inversiones y cálculo de la rentabilidad.
- Periodo medio de maduración.
- Técnicas de control de flujos de tesorería y liquidez.
- Análisis de la información contable y económico-financiera de la empresa.
- Análisis de la viabilidad y sostenibilidad económico-financiera de la empresa.
- Cálculo e interpretación de ratios económico-financieros básicos: rentabilidad, liquidez, solvencia y endeudamiento.

### **Gestión de la documentación comercial y de cobro y pago:**

- Facturación de las ventas: características, requisitos legales y tipos de facturas.
- Cumplimentación y expedición de facturas comerciales.
- Fiscalidad de las operaciones de venta y prestación de servicios: el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Operaciones gravadas. Repercusión del IVA. Tipos de gravamen. Recargo de equivalencia.
- Registro y conservación de facturas según la normativa mercantil y fiscal.
- Medios y documentos de pago y cobro: cheque, transferencia bancaria, recibo normalizado, letra de cambio y pagaré, y medios de pago electrónicos.
- Gestión de cobro de efectos comerciales.
- Negociación y descuento de efectos comerciales.
- Cálculo de los costes de negociación de efectos comerciales.



**Gestión del proceso administrativo, contable y fiscal de la empresa:**

- Gestión laboral en el pequeño comercio. Altas y bajas de los trabajadores, nóminas y boletines de cotización a la Seguridad Social.
- Régimen de cotización a la Seguridad Social de trabajadores autónomos.
- La contabilidad de la empresa.
- El patrimonio de la empresa: activo, pasivo y patrimonio neto.
- El balance. Partidas que lo integran. Relación funcional entre ellas.
- Las cuentas.
- Conceptos de inversión, gasto y pago, ingreso y cobro.
- Los libros contables y de registro.
- El Plan General Contable para las pymes.
- Registro de las operaciones. El ciclo contable.
- El resultado del ejercicio.
- Las cuentas anuales.
- El sistema tributario español. Impuestos directos e indirectos.
- Obligaciones fiscales del pequeño comercio. El calendario fiscal.
- Gestión del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Regímenes de tributación.
- Declaración–liquidación del IVA.
- El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF). Modalidades de tributación.
- El Impuesto de Sociedades. Modalidades de tributación.
- Otros impuestos y tributos que afectan al pequeño comercio.
- Manejo de un paquete integrado de gestión comercial y contable.

**Elaboración de un plan para la implantación de un servicio de calidad y proximidad:**

- Características del servicio de calidad en un pequeño comercio.
- Normas de calidad y códigos de buenas prácticas en pequeños comercios.
- Estrategias de calidad en la atención a los clientes en pequeños comercios.
- Servicios adicionales a la venta en pequeños establecimientos.
- Instrumentos para medir la calidad.
- Normativa de ámbito nacional, autonómico y local que afecta al comercio al por menor.
- Herramientas informáticas de gestión de las relaciones con los clientes.
- Plan de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones en el comercio.
- Instrumentos para medir el grado de satisfacción de los clientes.
- Normativa de protección del consumidor aplicada a pequeños comercios.



- Técnicas para comprobar el mantenimiento de las instalaciones y la exposición de productos en la tienda, aplicando criterios comerciales y de seguridad.
- Plan de calidad del pequeño comercio.

## 03 Técnicas de almacén.

Código: 1228 Duración: 70 horas.

### **Planificación de las tareas diarias de las operaciones y flujos de mercancías del almacén:**

- La logística en la empresa.
- Las operaciones de un almacén.
- Tipos de almacenes.
- Diseño de almacenes.
- Personal de almacén.
- Clases de mercancías almacenadas.
- Codificación de mercancías.
- Sistemas de almacenaje.
- Unidades de almacenaje.
- Equipos de manipulación.
- Equipos de almacenamiento.

### **Aplicación de técnicas de recepción y disposición de mercancías en el almacén:**

- Muelles de carga y descarga.
- Documentos de acompañamiento de la mercancía.
- La logística inversa.
- La trazabilidad de las mercancías.
- Consolidación y desconsolidación de mercancías.
- Caducidad de las mercancías.
- Mercancías especiales.
- Zonificación de almacenes.
- Rotación de mercancías en el almacén.

### **Determinación de las condiciones de preparación de pedidos y la expedición de la mercancía:**



- Órdenes de pedido.
- Sistemas de preparación de pedidos.
- Fases en la preparación de pedidos.
- Localización de mercancías en el almacén.
- El embalaje de la mercancía.
- Señalización y rotulado del pedido.
- El etiquetado.
- Normativa de señalización.
- Recomendaciones reconocidas sobre señalización y rotulado.
- Materiales y equipos de embalaje.
- La consolidación de mercancías.
- Documentación de envíos.
- El transporte de mercancías.
- Los seguros sobre mercancías.
- Gestión de residuos de almacén.
- Normativa medioambiental en materia de almacenaje y gestión de residuos.

**Aplicación de técnicas de gestión de stocks de mercancías:**

- Los stocks de mercancías.
- Clases de stocks.
- Índices de gestión de stocks.
- Stock mínimo.
- Stock de seguridad.
- Coste de rotura de stocks.
- Sistemas de reposición de stocks.
- El lote económico.
- Valoración de existencias.
- Criterios de valoración.
- Métodos de valoración.
- Los inventarios.

**Programación de las actividades del personal del almacén:**

- El departamento de logística.
- Principales ocupaciones dentro del almacén.
- El trabajo en equipo dentro del almacén.



- Interdependencia en las relaciones profesionales en el almacén.
- Técnicas de comunicación en el trabajo en equipo del almacén.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La escucha activa.
- Técnicas de comportamiento asertivo en equipo dentro del almacén.
- Coordinación de equipos de trabajo en el almacén.
- Necesidades de formación del equipo del almacén.

**Manejo de aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes:**

- La informática en los almacenes.
- Aplicaciones informáticas específicas utilizadas en la gestión de almacenes.
- Simuladores de tareas.
- Automatización de almacenes.
- Sistemas informáticos de ubicación y seguimiento de la mercancía en el almacén.
- Sistemas de información y comunicación en el almacén.
- La calidad del servicio de almacenamiento de mercancías.
- Nivel de servicio al cliente.

**Aplicación de la normativa de seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales en el almacén:**

- Normativa de seguridad e higiene en el almacén.
- Normativa de prevención de riesgos laborales en el almacén.
- Normativa de seguridad en el almacenamiento de mercancías peligrosas.
- Normativa de seguridad e higiene en el almacenamiento de mercancías perecederas.
- Riesgos laborales en el almacenamiento de mercancías.
- Señales de seguridad.
- Normativa y recomendaciones de trabajo y seguridad en equipos y en instalaciones del almacén.
- Accidentes de trabajo en la manipulación y el movimiento de mercancías.
- Riesgos de incendios en el almacén.



## 04

## Gestión de compras

Código: 1229 Duración: 50 horas.

**Determinación de las necesidades de compra de un pequeño establecimiento comercial:**

- La función logística en la empresa.
- Calidad total y just in time.
- Los costes logísticos.
- El ciclo de compras.
- Variables de calidad y nivel de servicio.
- Stock óptimo y mínimo.
- Indicadores de necesidades de reposición en el punto de venta.
- La previsión de ventas.
- Tendencias.
- Variación en la demanda.
- Técnicas de inferencia estadística.
- El programa de pedidos.

**Realización de planes de aprovisionamiento de mercaderías:**

- Centrales de compra.
- Mayoristas y abastecimiento al por mayor.
- Internet como canal de compra.
- Determinación de necesidades de compra: volumen de pedido, precio, capacidad y coste de almacenamiento, y plazo de entrega.
- Selección de proveedores.
- Criterios de selección.
- Técnicas de negociación de las condiciones de suministro.

**Tramitación de la documentación de compra de mercaderías:**

- El contrato de suministro.
- Pliego de condiciones de aprovisionamiento.



- Gestión administrativa de pedidos.
- Técnicas de comunicación en la tramitación de las compras.
- Órdenes de compra y pedido.
- Albaranes de entrega.
- Facturas.

**Gestión y control del proceso de recepción de pedidos:**

- La recepción de pedidos.
- La inspección de mercaderías.
- Incidencias en los pedidos.
- La pérdida desconocida.
- Desembalaje de productos.
- Normativa medioambiental en el desembalaje de mercaderías.
- Aplicaciones informáticas de gestión de almacenes.

**Comprobación de la idoneidad de la rentabilidad del surtido implantado en el establecimiento comercial:**

- Índices de gestión de ventas.
- Ratios de gestión de productos.
- Índice de circulación.
- Índice de atracción.
- Índice de compra.
- Ratio de productividad del lineal.
- Índice de rentabilidad del lineal.
- Ratio de beneficio del lineal.
- Índice de rentabilidad del lineal desarrollado.
- Rendimiento del lineal.
- Seguimiento del surtido.
- Análisis ABC.
- Análisis DAFO de referencias.
- Detección de productos obsoletos y productos poco rentables.
- Incorporación de innovaciones y novedades a la gama de productos.

**Realización de la gestión de compraventa de un establecimiento comercial:**

- Software útil para terminales punto de venta.
- Gestión integrada del aprovisionamiento.
- Datos necesarios para crear una empresa en el terminal punto de venta.
- Alta de almacenes, proveedores, artículos y clientes entre otros.
- Periféricos del terminal punto de venta.
- Gestión de pedidos, albaranes, facturas y medios de pago en el terminal punto de venta.
- Las promociones con el terminal punto de venta.
- El cobro de mercaderías con el terminal punto de venta.
- Presupuestos a clientes.
- Configuración de terminales punto de venta.
- Tickets.
- Caja.
- Confección de estadísticas e informes de compras, ventas y almacén.
- Generación de gráficos estadísticos.

## 05 Venta Técnica

Código: 1229 Duración: 50 horas.

### **Elaboración de ofertas comerciales de productos industriales:**

- Técnicas de venta aplicadas al cliente industrial.
- Agentes comerciales. Fomento del encuentro comprador–vendedor.
- Materiales, composición e ingredientes.
- El envase y el embalaje como argumento de ventas.
- La certificación como herramienta de marketing.
- La seguridad del producto como parámetro para mantener la confianza del cliente industrial.
- Facilitadores: aseguradoras y entidades financieras.

### **Confección de ofertas comerciales de servicios:**

- Tipología de servicios.
- Objetivos en la prestación de servicios. Objetivos sociales y económicos.
- Planificación de los servicios según las necesidades de los usuarios.
- Características inherentes a los servicios.
- La intangibilidad y las propuestas para contrarrestar este factor.
- La inseparabilidad y modos de superarla.
- La heterogeneidad y la lucha en la empresa por reducirla. La caducidad inmediata y las soluciones para evitar la pérdida total.



- Sistemas de control de satisfacción de los usuarios en la ejecución de la oferta de servicios.
- La concentración de la demanda en periodos puntuales y estrategias para combatirla.

**Realización de actividades propias de la venta de productos tecnológicos:**

- El espíritu emprendedor en la búsqueda de nuevos nichos de mercado.
- La innovación y el lanzamiento de nuevos productos.
- Agrupación de funciones, nuevos usos y utilidades, novedades en el manejo, desarrollo de accesorios y complementos, y compatibilidades en sistemas y productos.
- Catálogos y manuales de instrucciones.
- Gestión de clientes poco satisfechos y sugerencias de mejora.
- Elaboración de presentaciones de novedades.
- Análisis del fenómeno de la moda y las tendencias. Previsión.
- El cliente prescriptor como punta de lanza en el mercado.
- Flexibilidad de la empresa para adaptarse a entornos cambiantes.

Desarrollo de actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama:

- La comunicación del posicionamiento.
- El cliente que busca la marca.
- La distribución selectiva.
- La utilización de caras conocidas en la publicidad.
- Producto: los objetos exclusivos, las series limitadas y los modelos de autor.
- Imagen de marca e imagen personal.
- El análisis de marca.
- Técnicas de empaquetado.
- Normativa de etiquetado.
- Sistemas de alarma para productos.
- Políticas antihurto.

**Preparación de acciones promocionales de bienes inmuebles:**

- La figura del agente comercial y del asesor comercial inmobiliario.
- La promoción de inmuebles: medios y canales.
- Comercialización de inmuebles: presencial, por teléfono y por ordenador.
- La capacidad de compra o alquiler de los potenciales clientes.
- Legislación vigente en materia de protección de datos.
- Protección al consumidor en operaciones de compraventa y alquiler de inmuebles.



- La cartera de inmuebles. Clasificación por filtros: zona, precio, estado de habitabilidad y características.
- Política de confidencialidad de datos de la organización.

**Desarrollo de actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles:**

- Tipos de inmuebles: vivienda libre, de protección oficial y cooperativas de viviendas.
- LAU. Ley de arrendamientos urbanos.
- Presentación, visita y demostración del producto inmobiliario.
- La visita a los inmuebles en cartera.
- Documento de visita.
- Documento de reserva de compra o alquiler.
- Escritura pública de la operación.
- Normativa reguladora de las operaciones inmobiliarias.
- Gastos de formalización de contrato.
- Obligaciones, desgravaciones y bonificaciones fiscales.
- Garantías reales y personales.

**Desarrollo de actividades de telemarketing:**

- Concepto de telemarketing.
- Evolución hasta el BPO (business process outsourcing).
- Ventajas y factores de éxito del telemarketing.
- Sectores económicos de desarrollo del telemarketing.
- El profesiograma del teleoperador.
- Pautas para la excelencia en la comunicación telefónica.
- Tipología de interlocutores.
- Aplicaciones del uso del teléfono en operaciones comerciales.
- Investigación comercial por teléfono.
- El proceso de la venta telefónica.
- Los ratios en la medición de la excelencia, calidad y eficiencia del servicio en las actuaciones de telemarketing.



## 06

## Dinamización del punto de venta.

Código: 1231 Duración: 90 horas.

**Organización de la superficie comercial:**

- Normativa y trámites administrativos en la apertura e implantación.
- Recursos humanos y materiales en el punto de venta.
- Técnicas de merchandising.
- Distribución de los pasillos.
- Implantación de las secciones.
- Comportamiento del cliente en el punto de venta.
- Determinantes del comportamiento del consumidor.
- Condicionantes externos del comportamiento del consumidor.
- Zonas calientes y zonas frías.
- Normativa aplicable al diseño de espacios comerciales.

**Colocación, exposición y reposición de los productos en la zona de venta:**

- Estructura del surtido.
- Caracterización del surtido.
- Objetivos, criterios de clasificación y tipos de surtido.
- Métodos de determinación del surtido.
- La amplitud del surtido.
- La anchura del surtido.
- La profundidad del surtido.
- Elección de referencias.
- Umbral de supresión de referencias.
- Disposición del mobiliario.
- Clasificación de productos por familias, gamas, categorías, posicionamiento, acondicionamiento y codificación.
- Definición y funciones del lineal.
- Zonas y niveles del lineal.
- Sistemas de reparto del lineal.
- Sistemas de reposición del lineal.
- Tipos de exposiciones del lineal.
- Lineal óptimo.
- Lineal mínimo.
- Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos.



- La cartera de inmuebles. Clasificación por filtros: zona, precio, estado de habitabilidad y características.
- Tiempos de exposición.
- Los facings. Reglas de implantación.
- Normativa vigente.

**Realización de publicidad en el lugar de venta:**

- La publicidad en el lugar de venta (PLV).
- Formas publicitarias específicas de la publicidad en el lugar de venta (PLV).
- Cartelería en el punto de venta.
- Tipos de elementos de publicidad: stoppers, pancartas, displays y carteles, entre otros.
- Normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales.

**Realización de escaparates y cuidado de elementos exteriores:**

- Elementos exteriores.
- Normativa y trámites administrativos en la implantación externa.
- El escaparate: clases de escaparates.
- Presupuesto de implantación de escaparate.
- Cronograma.
- Criterios económicos y comerciales en la implantación.
- Incidencias en la implantación. Medidas correctoras.
- El escaparate y la comunicación.
- La percepción y la memoria selectiva.
- La imagen.
- La asimetría y la simetría.
- Las formas geométricas.
- Eficacia del escaparate: ratios de control.
- El color en la definición del escaparate: psicología y fisiología del color.
- Iluminación en escaparatismo.
- Elementos para la animación del escaparate: módulos, carteles, señalización y otros.
- Aspectos esenciales del escaparate.
- Principios de utilización y reutilización de materiales de campañas de escaparates.
- Bocetos de escaparates.
- Programas informáticos de diseño y distribución de espacios.
- Planificación de actividades.
- Materiales y medios.



- Normativa de seguridad en el montaje de un escaparate y elementos exteriores.

**Determinación de acciones promocionales:**

- El proceso de comunicación comercial. Elementos básicos.
- El mix de comunicación: tipos y formas.
- Políticas de comunicación.
- Promociones de fabricante.
- Promociones de distribuidor.
- Promociones dirigidas al consumidor.
- Productos gancho y productos estrella.
- La publicidad en el lugar de venta.
- La promoción de ventas.
- Relaciones públicas.
- Elaboración de informes sobre política de comunicación utilizando aplicaciones informáticas.

- Ejecución de las campañas.

- Efectos psicológicos y sociológicos de las promociones en el consumidor.
- Normativa de seguridad e higiene en la realización de promociones de ventas.

Aplicación de métodos de control de acciones de merchandising:

- Adecuación promocional al establecimiento y a la planificación anual, mensual o semanal.
- Criterios de control de las acciones promocionales.
- Índices y ratios económico financieros: margen bruto, tasa de marca, stock medio, rotación del stock y rentabilidad bruta, entre otros.
- Análisis de resultados.
- Ratios de control de eficacia de acciones promocionales.
- Aplicación de medidas correctoras.



# 07

## Procesos de venta.

Código: 1232 Duración: 90 horas.

### Identificación del proceso de decisión de compra del consumidor:

- Tipos de consumidores. Consumidor final o particular y consumidor industrial o institucional.
- Estudio del comportamiento del consumidor. Aspectos que comprende.
- Las necesidades del consumidor. Tipos.
- Tipos de compras según comportamiento del consumidor.
- El proceso de decisión de compra del consumidor final. Fases del proceso y variables que influyen en el mismo.
- Determinantes internos que inciden en el proceso de compra.
- Variables externas que influyen en el proceso de compra.
- Las variables de marketing en el proceso de compra.
- El proceso de compra del consumidor industrial u organizacional. Tipos de consumidores. Fases del proceso.
- Tipologías de clientes.

### Definición de las funciones y perfil de los vendedores:

- El vendedor. Concepto y funciones.
- El papel del vendedor en la venta personal.
- Tipos de vendedores según la empresa en la que prestan sus servicios.
- Tipos de vendedores según la naturaleza del producto.
- Tipos de vendedores según la actividad o tipo de venta que realizan.
- El perfil del vendedor profesional. Cualidades personales, capacidades profesionales y conocimientos del buen vendedor.
- El manual del vendedor.
- Formación de los vendedores. Necesidad de la formación. Programas de formación y perfeccionamiento de los vendedores.
- Motivación de los vendedores. Factores motivadores.
- Sistemas de remuneración de los vendedores.

### Organización del proceso de venta:

- El departamento de ventas. Sus funciones.
- Funciones del director de ventas.



- Planificación de las ventas. Los objetivos de ventas.
- Factores que condicionan la organización del departamento de ventas.
- Estructura organizativa del departamento de ventas. Organigramas.
- Determinación del tamaño del equipo de ventas.
- Delimitación de las zonas de venta y asignación a los vendedores.
- Planificación de las visitas a clientes. Tipos y frecuencia de las visitas.
- Diseño de las rutas de ventas.
- Elaboración del programa de ventas y líneas de actuación del vendedor.
- Fases del proceso de venta.
- La prospección de clientes. Métodos de prospección de clientes.
- Preparación de la venta.
- Objetivos, contenido y estructura del argumentario de ventas.
- Tipos de argumentos: racionales y emocionales.
- Elaboración del argumentario de ventas según tipos de productos, según tipología de clientes y según tipo de canales de distribución.
- Preparación del material de apoyo para reforzar los argumentos, según tipos de productos y según tipología de clientes.

**Desarrollo de entrevistas de venta:**

- La venta personal.
- Formas de venta: tradicional, autoservicio, sin tienda, televenta y venta online, entre otras.
- La comunicación en las relaciones comerciales.
- El proceso de comunicación. Elementos. Barreras en la comunicación.
- La comunicación verbal. Normas para hablar en público.
- La comunicación telefónica en la venta. Uso de las nuevas tecnologías.
- La comunicación escrita. Cartas comerciales.
- La comunicación no verbal en la venta y las relaciones con clientes.
- Fases de la entrevista de ventas.
- Técnicas de venta: modelo AIDA (atención, interés, deseo, acción). Técnica SPIN (situación, problema, implicación, necesidad). Sistema de entrenamiento Zelev Noel.
- Concertación y preparación de la visita.
- Toma de contacto y presentación.
- Sondeo y determinación de las necesidades del cliente.
- Presentación del producto y argumentación, aplicando técnicas de venta.
- La demostración del producto, utilizando material de apoyo.
- Las objeciones del cliente. Técnicas de tratamiento de las objeciones.



- Negociación de las condiciones de la operación. Asertividad y empatía.
- Cierre de la venta. Señales de compra y aplicación de técnicas de cierre.
- Despedida y final de la entrevista.
- Seguimiento de la venta.
- Los servicios postventa: asesoramiento e información, garantía, asistencia técnica y reparaciones, recambios y repuestos.
- Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones de clientes.
- Servicios de atención, satisfacción y fidelización de clientes.
- Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM).

**Formalización del contrato de compraventa y otros contratos afines:**

- El contrato: características y requisitos básicos. Tipos de contratos.
- El contrato de compraventa. Características, elementos y requisitos.
- Normativa que regula la compraventa: compraventa civil y mercantil.
- Derechos y obligaciones del vendedor y del comprador.
- Clausulado general de un contrato de compraventa.
- El contrato de compraventa a plazos.
- El contrato de suministro.
- El contrato estimatorio o de ventas en consignación.
- Los contratos de transporte y de seguro.
- Los contratos de leasing y de renting.
- Los contratos de factoring y de forfaiting.

**Gestión de la documentación comercial y de cobro de las operaciones de venta:**

- Documentación comercial generada en las ventas. Facturas y albaranes.
- Confección, registro y archivo de documentos.
- El cobro de la venta. Documentos de cobro y pago.
- Clasificación de medios de pago según fiabilidad, coste y plazo de pago.
- El pago en efectivo.
- La transferencia bancaria.
- La ley cambiaria y del cheque.
- El cheque. Tipología y funcionamiento.
- La letra de cambio.
- El pagaré.
- Operaciones asociadas a los medios de pago. Endoso y aval.



- Gestión de cobro de efectos comerciales.
- Anticipación del cobro. Negociación y descuento bancario.
- La gestión de impagados.
- Los medios de pago electrónicos.

#### **Determinación de los precios y el importe de las operaciones de venta:**

- Determinación del precio de venta al público del producto o servicio. Elementos que forman parte del precio.
- Cálculo del precio de venta, aplicando un determinado margen comercial expresado en forma de porcentaje sobre el precio de coste.
- Cálculo del precio, aplicando un determinado margen expresado en forma de porcentaje sobre el precio venta.
- Cálculo del importe total de una operación de venta.
- Aplicación del interés en las operaciones comerciales.
- Concepto de interés. Interés simple e interés compuesto.
- Cálculo del interés simple.
- Métodos abreviados para el cálculo del interés de varios capitales al mismo tipo de interés y diferentes períodos de tiempo.
- Concepto de descuento. Descuento racional y descuento comercial.
- Cálculo del descuento racional o matemático.
- Cálculo del descuento comercial.
- Negociación de efectos comerciales. Cálculo del descuento y del efectivo resultante de una remesa de efectos.
- Sustitución de deudas. Vencimiento común y vencimiento medio.
- Cálculo del importe de operaciones comerciales en moneda extranjera.

## 08

### **Aplicaciones informáticas para el comercio.**

**Código: 1233    Duración: 70 horas.**

Manejo de la maquinaria y los programas habituales en el comercio:

- Cómo funciona un ordenador personal. Componentes y piezas.
- La impresora, el escáner y tipos de lectores de tiques.
- Sistema operativo de gestión de ventanas (Windows).
- Trabajar con archivos y carpetas.
- Trabajar con carpetas y archivos comprimidos.
- Funcionamiento y configuración de una red doméstica: cableadas e inalámbricas.



- Administrar la red.
- Compartir archivos e impresoras.
- Seguridad inalámbrica.
- Los virus informáticos y el software antivirus.
- Copia de seguridad de los datos y restauración.
- Software específico de compresión y descompresión de archivos.
- El formato PDF.

**Utilización de la red Internet:**

- Introducción a Internet.
- Concepto y uso de las intranets y extranets: similitudes y diferencias.
- Conectarse a Internet. Protocolo TCP/IP.
- La web. Navegación web utilizando los navegadores.
- Correo electrónico.
- Los grupos de noticias.
- Transferencia y gestión remota de ficheros (FTP).
- Buscar en Internet: los buscadores, directorios o índices temáticos y los motores de búsqueda.
- Correo electrónico: configuración de una cuenta de correo electrónico y correo web frente al correo POP.
- Seguridad. Zonas y niveles de seguridad.
- Bloqueador de ventanas emergentes.
- Filtro de suplantación de identidad (phishing).
- Privacidad.

**Confección de materiales gráficos:**

- Trabajo con imágenes vectoriales y en mapa de bits.
- Profundidad de color.
- Modos de color y cambios entre distintos modos.
- Gammas de color.
- Obtención de imágenes: crear nueva imagen, utilizar existentes y conseguirlas con un escáner o cámara digital.
- Opciones de impresión.
- Utilidades de edición de gráficos.
- Trabajar con capas.
- Trabajar con textos.



- Efectos especiales y plugins.
- Guardar imágenes: tipos de compresión. Tipos de formato.
- Grabación de vídeos en DVD o en archivo.
- Edición de imágenes, cortes, planos y movimientos de cámara.
- Agregar movimientos, transiciones y títulos a las imágenes.

**Empleo de aplicaciones informáticas de uso general en el comercio:**

- El procesador de textos.
- Escritura de textos.
- Formatear el texto de un documento de trabajo.
- Inserción de elementos automáticos: saltos, números de página, fechas y símbolos, entre otros.
- Tabulaciones, viñetas, columnas y tablas.
- Encabezados y pies de página.
- Combinar correspondencia.
- Estilos y plantillas.
- Índices temáticos, alfabéticos y de ilustraciones.
- Programas de presentación: crear una presentación con diapositivas.
- Transiciones.
- Animaciones.

**Realización de cálculos matemáticos con hoja de cálculo y tratamiento de datos con gestores de bases de datos:**

- Introducción a las operaciones básicas de hoja de cálculo.
- Introducir y editar datos en las celdas: textos, números, fechas y fórmulas.
- Manipulación de las celdas de datos.
- Formato de celdas, filas, columnas y hojas.
- Operaciones básicas con hojas de cálculo.
- Fórmulas de la hoja de cálculo.
- Funciones matemáticas, lógicas y estadísticas.
- Representaciones gráficas de los datos.
- Listas de datos.
- Gestores de bases de datos.
- Crear y utilizar tablas en un gestor de base de datos.
- Índices y relaciones entre las tablas.
- Ordenar y filtrar la información.



- Consultas de datos de las tablas.
- Formularios de toma de datos.
- Informes extraídos de las tablas de datos y de las consultas.
- Etiquetas de correo.

**Realización de la facturación electrónica y otras tareas administrativas, de forma telemática:**

- Factura electrónica: aspectos generales, condiciones para su utilización y normativa legal.
- Seguridad: firma electrónica reconocida y DNI electrónico.
- Programas de facturación electrónica.
- Banca online.
- Los tributos online.
- Trámites con la Seguridad Social online.

## 09

### Servicios de atención comercial.

Código: 1234 Duración: 50 horas.

**Desarrollo de actividades de atención/información al cliente:**

- La atención al cliente en las empresas y organizaciones.
- Gestión de las relaciones con clientes.
- La identidad corporativa y la imagen de marca.
- Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario.
- El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones.
- Relaciones con otros departamentos de la empresa u organización.
- Estructuras organizativas: organigramas.
- Tipos de organigramas.
- Los contact centers. Funciones que desarrollan en la relación con los clientes. Tipología. Servicios que prestan a las empresas.

**Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente:**

- La comunicación en la empresa. Información y comunicación.
- El proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente.



- La empatía.
- La asertividad.
- La comunicación oral. La comunicación telefónica. La comunicación no verbal.
- La comunicación escrita. Tipos de cartas comerciales. Comunicaciones formales (instancia, recurso, certificado, declaración y oficio). Informes. Otros documentos escritos.
- La comunicación escrita a través de la red (Internet/Intranet).
- El correo electrónico. La mensajería instantánea.
- Comunicación en tiempo real (chat y videoconferencia) y comunicación diferida (foros).

Organización de la información relativa a la relación con los clientes:

- Técnicas de organización y archivo de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos.
- Tipos de archivos.
- Organización de documentos de atención al cliente.
- Ficheros de clientes.
- Las bases de datos.
- Bases de datos documentales.
- Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM).
- Manejo de bases de datos de clientes.
- Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes.
- Normativa legal en materia de protección de datos.

### **Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario:**

- Concepto de consumidor y usuario.
- Consumidores y usuarios finales e industriales.
- Derechos del consumidor.
- La defensa del consumidor. Normativa legal.
- Instituciones públicas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.
- Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.

Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor:

- Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.
- Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias.
- Fases del proceso de tramitación de reclamaciones y denuncias.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Proceso de tramitación de las reclamaciones.



- Las reclamaciones ante la Administración.
- Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones.
- Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. La escucha activa. La empatía. La asertividad.
- La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones.
- El plan de negociación. Fases: preparación y estrategia, desarrollo y acuerdo.
- Técnicas de negociación en las reclamaciones.

#### **Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario:**

- Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.
- Tratamiento de las anomalías.
- Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente.
- Normativa aplicable en la atención al cliente.
- Estrategias y técnicas de fidelización de clientes.
- Programas de fidelización de clientes.

## 10

### **Comercio electrónico.**

**Código: 1235    Duración: 60 horas.**

#### **Aplicación de las directrices del plan de marketing digital:**

- Plan de marketing digital.
- Alta en buscadores y en directorios especializados.
- Características específicas del cliente online.
- Boletines electrónicos enviados con email marketing.
- Diseño de blogs corporativos: modalidades.
- Marketing en buscadores: SEM, SEO y campañas en páginas afines.
- Normativa sobre comunicaciones electrónicas y privacidad.
- Pagos con dinero electrónico y pagos en línea.
- Marketing de afiliación.
- Marketing relacional y la gestión de la relación con los clientes (CRM).
- Cross marketing.
- Marketing viral.



- Marketing one-to-one.
- Aplicaciones del mobile marketing y TDT, entre otros.
- Internet TV, videoblogs y web TV, entre otros.

**Realización de acciones de compraventa online:**

- Idea y diseño de una tienda virtual.
- Catálogo de productos online.
- Selección y registro de dominio.
- Modelos de negocio digital: portales horizontales, B2B y B2C, entre otros.
- escaparate web. Catálogo electrónico.
- Control logístico de las mercancías vendidas online.
- La reclamación como instrumento de fidelización del cliente.
- Medios de pago electrónico.
- Períodos de reflexión y cancelaciones.
- Seguridad en las transacciones electrónicas: cifrado, firma digital, certificados digitales y DNI electrónico.
- Encriptación.
- Negocios electrónicos: e-shop, e-mail, e-procurement, e-marketplace y e-auction, entre otros.

**Realización del mantenimiento de la página web:**

- Estructurar una página web corporativa.
- Lenguaje HTML.
- Creación de páginas web con los editores web más usuales.
- Elección del servidor para alojar páginas web.
- Publicación de páginas web vía FTP.
- Alta en buscadores.
- Programas de diseño gráfico y otras utilidades para la web.
- Catálogo online.
- Flujos de caja y financiación de la tienda online.
- Zonas calientes y zonas de usuario.
- El carrito de la compra online.

**Establecimiento de relaciones con otros usuarios de la red:**

- Los grupos de conversación o chat: programas IRC y programas webchat.
- Servicio de mensajería instantánea.
- Telefonía por Internet.
- Los foros: leer y escribir en un foro.
- Los grupos de discusión.
- Redes sociales.
- Weblogs, blogs o bitácoras.
- Redes sociales para empresas.
- Añadir elementos a una página de una red social.
- Utilizar elementos fotográficos y audiovisuales en una página de una red social.
- Añadir aplicaciones profesionales a una página.
- Cómo buscar un grupo interesante.
- Crear una red de contactos influyentes.
- Comprar y vender en redes sociales.

#### Utilización de entornos Web 2.0:

- Concepto y características.
- Funcionalidades: opiniones y foros de usuarios.
- Reputación corporativa online.
- Objetivos que hay que alcanzar.
- Herramientas del marketing online utilizadas en la Web 2.0.
- Webs integradas.
- Redes sociales que integran a los consumidores como prescriptores.
- Los consumidores como participantes activos (prosumidores): opiniones de otros compradores, ofertas cruzadas y comparativas, entre otras.
- Implementación de estrategias de seguridad informática.

## 11

### Inglés profesional

Código: 0156 Duración: 92 horas.

#### Análisis de mensajes orales:

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:
  - Mensajes directos, telefónicos, grabados.
  - Terminología específica del sector.
  - Ideas principales y secundarias.



**Interpretación de mensajes escritos:**

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:
  - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica del sector.
  - Idea principal e ideas secundarias.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

**Producción de mensajes orales:**

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
  - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
  - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
  - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

**Emisión de textos escritos:**

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
  - Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica del sector de la restauración.
  - Idea principal e ideas secundarias.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.



- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual:
  - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
  - Tipo y formato de texto.
  - Variedad de lengua. Registro.
  - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
  - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:
    - Ejemplificación.
    - Conclusión y/ o resumen del discurso.
  - Uso de los signos de puntuación.

### **Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):**

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

## **12 Itinerario para la empleabilidad I.**

**Código: 0709   Duración: 35 horas.**

### **Búsqueda activa de empleo:**

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico de Administración de Sistemas Informáticos en Red.
  - La Formación Profesional para el empleo.
  - Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
  - Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico de Administración de Sistemas Informáticos en Red
  - Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico de Administración de Sistemas Informáticos en Red.
  - Análisis de las competencias profesionales.
  - Planificación de la propia carrera profesional. Polivalencia y especialización profesional.
  - Búsqueda activa de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
- Principales yacimientos de empleo y de autoempleo en el sector
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.



- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- Las ofertas de empleo público relacionadas con el sector
- El proceso de toma de decisiones.

**Derecho Laboral:**

- El derecho del trabajo. Conceptos generales y normas fundamentales.
- Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales. La protección del trabajador.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
- Modalidades de contrato de trabajo y mediadas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- Condiciones de trabajo. Salario y tiempo de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de los trabajadores.
- Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico de Administración de Sistemas Informáticos en Red
- Conflictos colectivos de trabajo: identificación y mecanismos para evitarlos.
- Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales.

**Seguridad Social, Empleo y Desempleo:**

- El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social. Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- La acción protectora de la Seguridad Social. Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

**Evaluación de riesgos profesionales:**

- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad laboral.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.
- El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas de y psicosociales. La motivación como factor determinante de satisfacción e insatisfacción laboral.
- Riesgos específicos en Administración de Sistemas Informáticos en Red.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Estudio específico del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional.

**Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:**

- Normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. Protección de colectivos específicos.
- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
- Gestión de la prevención en la empresa.
- Funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Planificación de la prevención en la empresa.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo
- Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña y mediana empresa.

**Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:**

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Señalización de seguridad
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Clasificación y transporte de heridos.
- Técnicas Básicas de Primeros auxilios.
- Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores



# 13

## Itinerario para la empleabilidad II.

Código: 1710 Duración: 45 horas.

### Los procesos selectivos de empleo: estrategias para la inserción laboral.

- Estrategias de búsqueda de empleo. Recursos. Fuentes. Páginas webs de empleo y redes sociales profesionales. Herramientas de Inteligencia Artificial en la búsqueda de empleo.
- Análisis y selección de ofertas según el perfil profesional personal.
- Actualización del curriculum vitae y de la carta de motivación.
- La marca personal. Autoanálisis, valor diferencial, objetivos y estrategias de difusión en redes sociales. Importancia de la red de contactos profesionales. La protección de datos personales y garantías de los derechos digitales.
- Técnicas de reclutamiento y selección de personal que marcan tendencia. Estrategias para la superación de un proceso selectivo. La entrevista de trabajo. Fases y preparación. Herramientas de IA en el proceso de selección. Simuladores digitales de entrevistas.
- Oportunidades de empleo en Europa. Pasaporte Europeo de Competencias Europass.

### Competencias personales, sociales y emocionales: estrategias para la mejora de la empleabilidad.

- Identificación de las competencias personales y sociales más demandadas en el sector profesional del título del ciclo formativo.
- Estrategias para el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales y de comunicación: empatía, asertividad, escucha activa, inteligencia emocional, toma de decisiones y liderazgo.
- Técnicas de comunicación: Planificación, diseño y organización del contenido. Expresión oral en situaciones relacionales específicas. Técnicas de comunicación asertiva. La comunicación verbal y no verbal.
- Construcción y desarrollo de un equipo de trabajo. Las 5C del trabajo en equipo. Herramientas de trabajo colaborativo. Evaluación de la participación en los equipos de trabajo.
- Principales estrategias para la gestión eficaz del tiempo y mejora de la productividad. Métodos para la optimización del tiempo en la gestión de proyectos.
- Gestión y resolución de conflictos en un equipo de trabajo utilizando las habilidades sociales y comunicativas desarrolladas.

**\*\*Las habilidades emprendedoras: modernización y sostenibilidad del sector productivo.\*\***

- Creatividad e innovación. Concepto, características y tipos. Relación con el emprendimiento y el intraemprendimiento.



- El proceso de innovación. Importancia en el sector del título del ciclo formativo. Impacto de la Inteligencia Artificial.
- Análisis de las diferentes metodologías para el fomento de la creatividad, el emprendimiento y la innovación.
- Identificación, autoanálisis y desarrollo de las principales competencias y habilidades emprendedoras.
- El trabajo colaborativo como estrategia para el desarrollo de la innovación.
- La competencia digital como fuente de innovación en el sector profesional.
- La Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible.

### **Ideas de emprendimiento generadoras de nuevas oportunidades.**

- Identificación de problemas relacionados con el sector profesional y/o problemas sociales vinculados a la Agenda 2030 a través de metodologías ágiles.
- Investigación: conocimientos previos, búsqueda en la red, observación directa, y entrevistas-problema a personas afectadas. Obtención de conclusiones.
- Técnicas para la identificación y elección del cliente.
- Definición y selección del reto a resolver.
- Utilización de diferentes técnicas para el fomento de ideas creativas e innovadoras.
- Creación y desarrollo de un modelo de negocio basado en la idea seleccionada.
- Cultura empresarial e imagen corporativa. Responsabilidad social corporativa. Triple balance: económico, social y medioambiental. Economía del bien común desde la perspectiva de la sostenibilidad corporativa.
- Análisis del entorno general y específico que afectan a una empresa del sector profesional del título del ciclo formativo.
- Estudio e investigación de mercado.
- Técnicas y herramientas de prototipado. Realización y validación. La propiedad intelectual e industrial.
- Posibilidad de aplicación de los sistemas de Inteligencia Artificial al producto.
- El marketing como herramienta comercial y de validación. El marketing digital actual. Impacto positivo en el entorno.

### **El proyecto emprendedor.**

- Los valores éticos, la sostenibilidad e impacto medioambiental, las necesidades de los grupos desfavorecidos, la importancia de la digitalización y la inteligencia artificial en el modelo de negocio creado.
- Desarrollo del proyecto emprendedor.



- Elección de la forma jurídica. Factores a considerar.
- Trámites para la constitución de la empresa. Servicios públicos y privados de asesoramiento en la gestión y puesta en marcha de una empresa.
- Análisis de la viabilidad económica y financiera del modelo de negocio.
- Obligaciones fiscales de las empresas. El calendario fiscal.
- Incentivos y ayudas para emprendedores y autónomos.
- Gestión administrativa y contable de la empresa en el sector profesional del título del ciclo formativo.

# 14

## Digitalización aplicada a los sectores productivos.

Código: 1664 Duración: 50 horas.

### Digitalización en los sectores productivos.

- Cronología de las revoluciones industriales. Principales elementos.
- Cuarta revolución. Digitalización. Elementos que la definen.
- Sistemas ciberfísicos.
- Estructura de la empresa. Digitalización de sus unidades:
  - i. Organización.
  - ii. Recursos.
  - iii. Planificación de tareas compartidas
- Entornos IT y OT:
  - i. Concepto.
  - ii. Diferencias y similitudes.
  - iii. Relación entre entornos IT y OT. TDH en cada entorno productivo.
- Evolución de una empresa clásica a una empresa digitalizada. Ventajas que supone:
  - i. La eficiencia en la gestión de los costes de la actividad económica.
  - ii. Nuevos mecanismos de análisis de datos en la toma de decisiones.
  - iii. Diferentes canales de comunicación con los clientes, proveedores y otros agentes
  - iv. La contribución de la digitalización al desarrollo sostenible.
  - v. La conciliación entre la vida personal y laboral de los integrantes de la empresa.

### Caracterización de las tecnologías habilitadoras.

- Mundo digital. Tecnologías habilitadoras.
- Características de las THD:
  - i. Inteligencia artificial. Machine Learning/Deep Learning.
  - ii. Internet de las cosas (IoT)



- iii. Redes 5G.
- iv. Fibra óptica.
- v. Computación difusa y en la nube,
- vi. Tecnologías de procesamiento masivo de datos e información,
- vii. Blockchain, DLT (Distibuted Ledger Technology). Similitudes y diferencias.
- viii. Realidades inmersivas,
- ix. Robótica colaborativa (cobótica),
- x. Gemelos digitales,
- xi. otras.
- Ciberseguridad TDH, IT y OT. La huella digital.
- Derechos y deberes de las empresas y la ciudadanía en relación al uso de la de las THD
- Influencia de las TDH en el desarrollo de productos/prestación de servicios. Ejemplos significativos. Nuevos mercados. Internacionalización.
- TDH típicas en planta y negocio.
- Mejoras con la implantación de TDH.
- Sistemas digitalizados y datos.

### **Cloud y sistemas conectados.**

- Cloud. Definición y niveles. Cloud computing:
  - i. Infraestructura como Servicio o Infrastructure as a Service (IaaS).
  - ii. Plataforma como Servicio o Platform as a Service (Paas).
  - iii. Software como Servicio o Software as a Service (Saas).
- Posibilidades del trabajo en la cloud.
- Edge computing y su relación con la cloud.
- Fog y Mist. Relación con la cloud.
- Ventajas del uso de los recursos de la cloud:
  - i. Protección de datos.
  - ii. Interoperabilidad.
  - iii. Movilidad.
  - iv. Trabajo cooperativo.
- Uso de Cloud y la rentabilidad de la empresa.

### **Aplicación de la Inteligencia Artificial (IA).**

- Inteligencia Artificial. Ejemplos de aplicación.
- Tipos de IA: Débil, Fuerte, Simbólica, Subsimbólica.
- Evolución de la IA.



- La IA y los datos. Protección de datos
- Relaciona la IA con los sectores productivos o áreas de aplicación.
- Inteligencia Artificial y tratamiento de datos. Minería de datos.
- Lenguajes de programación en IA.
- La Inteligencia artificial y el título.
- Relación entre las TDH en el sector del título y la IA.
- Regulación de la IA. La protección de datos. Derechos de autor.
- Principios éticos de la IA en la actividad profesional, cultural y social.

### **Evaluación de datos.**

- Dato versus Información.
- Ciclo de vida del dato.
- Análisis de datos.
- Almacenamiento de datos en la nube.
- Etapas de la ingeniería de datos
- Aplicación a las empresas de la ciencia de datos.
- Importancia de la seguridad en el manejo de datos.

### **Desarrollo de un proyecto.**

- Objetivos de la empresa y definición de la estrategia de digitalización.
- Aplicaciones.
- Áreas de la empresa. Alineación entre ellas. Sub-objetivos de las áreas. Coste de oportunidad.
- Tecnologías (TDH's) requeridas.
- Implantación de tecnologías. Integración en el conjunto.
- Software ERP, programas CRM/BPM.
- Soluciones Cloud. Paquetes integrados o suite.
- Tratamiento de datos masivos.
- Documentos de seguimiento. Medidas.
- Recursos humanos. Nuevos perfiles. Formación.



## 15

**Sostenibilidad aplicada a los sectores productivos.**

Código: 1708 Duración: 40 horas.

**La sostenibilidad en el entorno actual.**

- La sostenibilidad: definición e importancia en la economía globalizada.
- Las instituciones y las empresas en el desarrollo de las políticas relacionadas con aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- La Agenda 2030:
  - i. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS).
  - ii. Instituciones.
  - iii. Acuerdos internacionales.
  - iv. Estándares de sostenibilidad.

**Principales retos ambientales y sociales en el desarrollo sostenible.**

- Cambio climático.
- Descarbonización.
- Protección de ecosistemas.
- Gestión de residuos.
- Movilidad sostenible.
- Pérdida de biodiversidad.
- Desigualdad: concepto y tipologías:
  - i. Social.
  - ii. Económica
  - iii. Género.
  - iv. Educativa.
  - v. Pobreza alimentaria.
- Principales medidas para minimizar los impactos negativos del desarrollo económico.
- La cooperación entre administraciones, empresas y ciudadanos para lograr los retos ambientales y sociales propuestos.

**Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el desempeño personal y profesional.**

- Concreción de los ODS en el sector productivo correspondiente:
  - i. Estudio de los principales indicadores de producción y empleo de la actividad económica.



- ii. Afectación de la actividad económica al entorno.
- iii. Observación del comportamiento de los consumidores.
- iv. Marco normativo del sector.
- Análisis de los riesgos y beneficios de la aplicación de los ODS.
- El papel de la responsabilidad social corporativa (RSC).

### **La transformación a una Economía Circular.**

- Proceso de implantación de la economía circular. Objetivos de la economía circular.
- La huella ecológica.
- El consumo responsable.
- La economía verde.
- Ecodiseño:
  - i. Diseño técnico.
  - ii. Producción.
  - iii. Reutilización.
  - iv. Reciclaje.
  - v. Vida útil.
  - vi. Innovación.
- Utilización de energías verdes.
- La escasez de materia primas.
- Los costes medioambientales del modelo clásico económico.

### **Plan de sostenibilidad empresarial.**

- Los grupos de interés y agentes involucrados.
- Concreción de los objetivos de sostenibilidad en la actividad de la empresa. Estrategias de sostenibilidad.
- Las externalidades producidas por la aplicación del plan.
- Elaboración del informe de sostenibilidad. Determinación de los indicadores de logro propuestos.
- Plan de formación de los empleados en las estrategias de sostenibilidad.
- La evaluación y medidas de control de las políticas de sostenibilidad adoptadas.



## 16

**Módulo Profesional: Proyecto Intermodular****Código: 1713    Duración: 400 horas.**

- Es un módulo profesional obligatorio que cursarás en todos los ciclos formativos de FP: FP Grado Básico, Grado Medio y Grado Superior. Debes superarlo para obtener tu título de FP.
- Es una fase de prácticas en el entorno real de la empresa.
- En general, lo realizarás una vez superados todos los módulos profesionales del ciclo formativo.
- No tiene carácter laboral ni relación becaria: mientras lo cursas seguirás siendo estudiante matriculado/a en tu centro autorizado de FP. Todo el alumnado de FCT está cubierto por un seguro de responsabilidad civil y accidentes suscrito por cada administración educativa competente.
- La duración viene determinada en el currículo oficial de cada ciclo formativo.
- FP Básica: 240 horas mínimo (12% de la duración total del ciclo formativo).
- Grado Medio y Grado Superior: 400 horas. Generalmente, entre marzo y junio del 2º curso.

Excepción: En los 5 títulos LOGSE vigentes oscila entre 380 y 440 horas.



# Técnico en Actividades Comerciales

Más información:  
[www.ceiforestudios.com](http://www.ceiforestudios.com)