

Curso Online

ACTIVIDADES AUXILIARES  
DE COMERCIO

**CURSO** *Adaptado al*  
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD



[www.grupoad1.es](http://www.grupoad1.es)

ACTIVIDADES AUXILIARES  
DE COMERCIO

**220 horas**

# CONTENIDOS DEL CURSO

## OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

### 1 Estructura y tipo de establecimientos comerciales

- 1.1 Establecimientos comerciales
- 1.2 Clasificación de los establecimientos
- 1.3 Actividades: estructura y tipo de establecimientos comerciales

### 2 Organización y distribución de productos

- 2.1 Distribución
- 2.2 Zonas frías y calientes
- 2.3 Diseño
- 2.4 Actividades: organización y distribución de productos

### 3 Técnicas de animación del punto de venta

- 3.1 Técnicas de animación
- 3.2 Técnicas físicas
- 3.3 Tipos de mobiliario
- 3.4 Técnicas psicológicas
- 3.5 Técnicas de estímulo
- 3.6 Técnicas personales
- 3.7 Actividades: técnicas de animación del punto de venta

### 4 Mobiliario y elementos expositivos

- 4.1 Tipología y funcionalidad
- 4.2 Características
- 4.3 Elección
- 4.4 Ubicación
- 4.5 Manipulación y montaje
- 4.6 Actividades: mobiliario y elementos expositivos

### 5 Colocación de productos

- 5.1 Funciones
- 5.2 Tipos de exposición
- 5.3 Niveles de exposición
- 5.4 Niveles y zonas del lineal
- 5.5 Reposición de productos
- 5.6 Rotación
- 5.7 Etiquetado
- 5.8 Identificación de productos
- 5.9 Acondicionamiento de lineales
- 5.10 Rentabilidad de la actividad
- 5.11 Actividades: colocación de productos

### 6 Técnicas de empaquetado comercial de productos

- 6.1 Tipos y finalidad
- 6.2 Técnicas de empaquetado



- 6.3 Colocación de adornos
- 6.4 Plantillas y acabados
- 6.5 Gestión de residuos
- 6.6 Embases y embalajes
- 6.7 Asimilables a residuos domésticos
- 6.8 Actividades: técnicas de enpaquetado comercial de productos

## **7 Prevención de accidentes y riesgos laborales**

- 7.1 Prevención en actividades de organización
- 7.2 Higiene postural
- 7.3 Prevención aplicable
- 7.4 accidentes por caídas
- 7.5 Normas de manipulación
- 7.6 Equipos de protección individual
- 7.7 Actividades: prevención de accidentes y riesgos laborales
- 7.8 Cuestionario: cuestionario módulo 1

## **PREPARACIÓN DE PEDIDOS**

### **1 Operativa de la preparación de pedidos**

- 1.1 Características y necesidad
- 1.2 Consideraciones básicas
- 1.3 Documentación básica
- 1.4 Registro y calidad
- 1.5 Actividades: operativa de la preparación de pedidos

### **2 Sistemas y equipos en la preparación de pedidos**

- 2.1 Equipo de pesaje
- 2.2 Manipulación de mercancía
- 2.3 Preparación de pedidos
- 2.4 Sistemas de pesaje
- 2.5 Consideración de técnicas
- 2.6 Pesaje, colocación y visibilidad
- 2.7 Actividades: sistemas y equipos en la preparación de pedidos

### **3 Envases y embalajes**

- 3.1 Presentación y embalado
- 3.2 Tipos de embalaje secundario
- 3.3 Otros elementos de embalaje
- 3.4 Medios y procedimientos
- 3.5 Operaciones de embalado
- 3.6 Control de calidad
- 3.7 Actividades: envases y embalajes

### **4 Seguridad y prevención de accidentes**

- 4.1 Fundamentos
- 4.2 Recomendaciones básicas
- 4.3 Equipos de protección individual



- 4.4 Interpretación de la simbología
- 4.5 Actividades: seguridad y prevención de accidentes
- 4.6 Cuestionario: cuestionario módulo 2

## **MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO**

### **1 Operativa y documentación de movimiento**

- 1.1 Documentación básica
- 1.2 Operativa de las órdenes de trabajo
- 1.3 Ordenes de reparto
- 1.4 Interpretación de callejeros
- 1.5 Normas y recomendaciones
- 1.6 Actividades: operativa y documentación de movimiento

### **2 Conducción de traspalés y carretillas de mano**

- 2.1 Tipos y características
- 2.2 Localización de los elementos
- 2.3 Optimización de tiempo y espacio
- 2.4 Colocación y estabilidad de la carga
- 2.5 Posición y forma de la carga
- 2.6 Simulación de maniobras
- 2.7 Actividades: conducción de traspalés y carretillas de mano

### **3 Mantenimiento de primer nivel**

- 3.1 Pautas de comportamiento
- 3.2 Herramientas y material
- 3.3 Recomendaciones básicas
- 3.4 Sistema hidráulico
- 3.5 Cambio y carga de baterías
- 3.6 Comprobación rutinaria
- 3.7 Simulación de operaciones
- 3.8 Actividades: mantenimiento de primer nivel

#### **4.1 Riesgos durante la carga y descarga**

- 4.2 normas de seguridad
- 4.3 Higiene postural
- 4.4 Equipos de protección individual
- 4.5 Normas básicas
- 4.6 Actividades:
- 4.7 Cuestionario: cuestionario módulo 3

## **ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE**

### **1 Técnicas de comunicación con clientes**

- 1.1 Introducción - comunicación
- 1.2 Elementos de la comunicación
- 1.3 Funciones del lenguaje



- 1.4 Elementos de un proceso
- 1.5 La escucha activa
- 1.6 Consecuencias de la comunicación
- 1.7 Actividades: técnicas de comunicación con clientes

## **2 Técnica de atención básica a clientes**

- 2.1 Tipología de clientes
- 2.2 La comunicación
- 2.3 Factores asociados al lenguaje no verbal
- 2.4 La comunicación no verbal
- 2.5 Imagen personal
- 2.6 Asertividad
- 2.7 Técnicas de asertividad
- 2.8 Actitud en la atención telefónica
- 2.9 Pautas de comportamiento
- 2.10 Actividades: técnica de atención básica a clientes

## **3 La calidad del servicio de atención al cliente**

- 3.1 Introducción - calidad
- 3.2 La retroalimentación del sistema
- 3.3 Documentación de seguimiento
- 3.4 La motivación personal
- 3.5 La empresa
- 3.6 Las normas iso 9000
- 3.7 Actividades: la calidad del servicio de atención al cliente
- 3.8 Cuestionario: cuestionario módulo 4



