



# Catálogo de Especialidades Formativas

**PROGRAMA FORMATIVO**

CAJA Y REPOSICIÓN

Agosto 2022

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	CAJA Y REPOSICIÓN
<b>Familia Profesional:</b>	COMERCIO Y MARKETING
<b>Área Profesional:</b>	COMPRAVENTA
<b>Código:</b>	COMT0001
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	2

### Objetivo general

Contribuir a la fidelización de los clientes mediante una orientación y atención adecuada de sus necesidades, así como con el cuidado, orden y limpieza de la tienda, ayudando con ello a impactar en la Experiencia Cliente y realizar reposición de productos en el establecimiento.

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	EXPERIENCIA CLIENTE	18 horas
<b>Módulo 2</b>	LÍNEA DE CAJA	16 horas
<b>Módulo 3</b>	PROCESO DE ABASTECIMIENTO: REPOSICIÓN	16 horas
<b>Módulo 4</b>	COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS PROCESOS EN EL PUNTO DE VENTA	10 horas

### Modalidad de impartición

Presencial

### Duración de la formación

**Duración total** 60 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones / titulaciones</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:  Título Profesional Básico (FP Básica) Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio Certificado de profesionalidad de nivel 1 Título de Técnico (FP Grado medio) o equivalente Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad
<b>Experiencia profesional</b>	No se requiere

### Justificación de los requisitos del alumnado

El alumno debe entregar la siguiente documentación:

- Certificado de estudios mínimos requeridos

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: No se requiere
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dos años de experiencia laboral relacionada con la materia que va a impartir.</li></ul>
<b>Competencia docente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia docente de al menos 300 horas en el área que va a impartir en el caso de los formadores.</li><li>• En el caso de los tutores de la formación práctica no se requerirá experiencia docente.</li></ul>

### Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

- El formador ha de presentar un CV donde se resuma su trayectoria profesional además del Informe de vida laboral.
- La experiencia docente se podrá acreditar mediante certificado emitido por la Entidad/es donde se ha impartido formación.

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula polivalente	30.0 m <sup>2</sup>	2.0 m <sup>2</sup> / participante
Aula de ventas (caja)	45 m <sup>2</sup>	2.4 m <sup>2</sup> / participante

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mesa y silla para el formador</li><li>- Mesas y sillas para el alumnado</li><li>- Material de aula</li><li>- Pizarra</li><li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador.</li></ul>
Aula de ventas (caja)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puestos con ordenadores y acceso a internet.</li><li>• TPVs (terminal punto de venta).</li><li>• Pantalla de 17" CPU (ordenador).</li><li>• Teclado Cajón Impresora térmica de tickets</li></ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento. Los otros espacios formativos e instalaciones tendrán la superficie y los equipamientos necesarios que ofrezcan cobertura suficiente para impartir la formación con calidad.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

#### **Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados**

9820 REPONEDORES

55001018 CAJEROS DE COMERCIO

98201011 REPONEDORES DE HIPERMERCADO

52201079 DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN GENERAL

#### **Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación**

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: EXPERIENCIA CLIENTE

#### OBJETIVO

Conocer las mejores prácticas de atención al cliente, aplicando técnicas de comunicación y gestionando las posibles quejas o reclamaciones, así como contribuir a la fidelización del cliente.

#### DURACIÓN TOTAL:

18 horas

#### RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Concepto y repercusión a nivel empresarial.
- Herramientas comunicativas para su correcta implementación. (lenguaje verbal, no verbal, capacidad comunicativa, resolución de conflicto).
- Barreras comunicativas y como superarlas.
- Protocolos de Atención/Recepción.
- Protocolo de recepción cliente.
- Protocolo personas con movilidad reducida/discapacidad.
- Uniformidad e imagen personal.

##### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de habilidades de cortesía, credibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y comunicación con el cliente.
- Sensibilización hacia la importancia de la imagen personal y correcta uniformidad.

### OBJETIVO

Conocer los principales procesos que se dan en la línea de caja y manejar la terminal habilitada para el cobro al cliente, atendiendo a su vez las posibles quejas o reclamaciones.

**DURACIÓN TOTAL:**

16 horas

### RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Elementos básicos a garantizar en el puesto de CAJA.
- Sistema TPV. Terminal de Punto de Venta.
- Principales procesos en caja.
- Principales incidencias en línea de caja.
- Dinamismo en caja y fluidez.
- Saludo.
- Expresión corporal

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Sensibilización sobre la importancia de la línea de caja como el último elemento de contacto que tiene el cliente con el punto de venta, y, por tanto, sobre la relevancia de la imagen, estado y efectividad.

### **OBJETIVO**

Conocer los principales procesos que se dan en la Sala del establecimiento de venta al público para mantenerla limpia, ordenada y abastecida correctamente.

**DURACIÓN TOTAL:**

16 horas

### **RESULTADOS DEL APRENDIZAJE**

---

#### **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- Conocimiento de la sala de ventas y almacén (entorno de trabajo).
- Líneas, cabeceras y expositores.
- Elementos básicos a garantizar en el puesto de Reposición.
- Herramientas de trabajo.
- Principales procesos de reposición.
- Gestión de espacios comerciales.

#### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Conocimiento del entorno de trabajo: sala de ventas del establecimiento, zona de recepción del cliente y almacén.

**OBJETIVO**

Adquirir las competencias digitales básicas asociadas a los procesos que se dan en el establecimiento o punto de venta y conocer el sistema Back Office como herramienta de optimización de los procedimientos de trabajo.

**DURACIÓN TOTAL:**

10 horas

**RESULTADOS DEL APRENDIZAJE**

---

**Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- Sistema operativo Office.
- Acceso y uso a internet.
- Impresión de documentos e informes.
- Acceso al Backoffice y conocimiento de la herramienta.
- Cómo consultar listados de precios de artículos.
- Realizar devoluciones.
- Realizar regularizaciones.
- Hacer pedidos.

**Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Concienciación de la riqueza de las nuevas posibilidades asociadas a las tecnologías digitales y las herramientas informáticas en un negocio.

**ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

Además de la formación desarrollada en aula teórica polivalente y en el aula de venta que cuenta con los medios materiales y equipamiento ya indicados en el programa formativo, se hace necesario una formación práctica en establecimientos y tiendas de alimentación de venta al público, donde los alumnos van a poder llevar a cabo y aprender los procesos que no se pueden reproducir en un aula.

En cada establecimiento de alimentación de venta al público se asignará un TUTOR a cada alumno que realizará las siguientes funciones:

- Acogida y bienvenida al alumno.
- Presentación al resto de la plantilla del establecimiento.
- Recorrido por las instalaciones.
- Facilitar los recursos y/o materiales necesarios al alumno así como el equipo de protección individual.
  - Establecimiento de un calendario y planificación con la organización de las tareas a realizar en las distintas secciones.
  - Resolución de dudas, asesoramiento y seguimiento.
  - Valoración final que contemple la evaluación de las competencias adquiridas por los alumnos.



La distribución de horas teóricas (T) y prácticas (P) de cada módulo será la siguiente:

- MÓDULO 1 Experiencia Cliente, 4 horas teóricas y 14 horas prácticas.
- MÓDULO 2 Línea de caja, 3 horas teóricas y 13 horas prácticas.
- MÓDULO 3 Proceso de abastecimiento: Reposición, 3 horas teóricas y 13 horas prácticas.
- MÓDULO 4 Competencias digitales de los procesos en el punto de venta, 5 horas teóricas y 5 horas prácticas.

### **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.