

# PROYECTO DE FP DUAL

Ciclo Formativo De Grado Medio  
Actividades Comerciales



IES FUENTE NUEVA  
El Ejido (Almería)  
Curso 2.016-2.017

## Contenido

1.1. Normativa.....	3
2. Empresas Colaboradoras.....	4
3. Alumnado al que va dirigido.....	4
4. Procedimiento y criterios para seleccionar al alumnado.....	5
5. Configuración de la formación profesional en alternancia .....	5
6. Actividades a realizar en la empresa .....	6
8. Ejecución del proyecto.....	16
9. Seguimiento del alumnado .....	16
10.Opciones en caso de abandono o renuncia .....	16

## 1. Introducción

La formación profesional dual es una modalidad, ya contrastada en otros países, de oferta académica y formativa. Se caracteriza por la alternancia combinada de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de formación. Permite al alumno tener un contacto real con el trabajo, obteniendo experiencia y competitividad profesional, y una mayor integración entre teoría y práctica, al no ser el centro docente la única fuente de conocimiento. Así el alumnado recibe orientaciones del tutor académico y del instructor de la empresa asociada, con la finalidad de efectuar labores prácticas, en las que aplicar de forma directa los conocimientos teóricos adquiridos, a su vez, en el centro educativo

Con la FP Dual persigue la obtención de un título de Formación Profesional, que se desarrolla en el ámbito del sistema educativo, y los participantes son alumnos de ciclos formativos que adquieren la totalidad de los conocimientos necesarios entre el centro educativo y la empresa. Por ello, la formación práctica ocupa, el menos, un 33% del tiempo total del ciclo formativo. Esto posibilita que el alumno aumente su nivel de cualificación, tenga acceso a la realidad del sistema empresarial e incremente su grado de responsabilidad. Como consecuencia de esto, disminuye el abandono escolar y se facilita el acceso al mercado laboral.

### 1.1. Normativa

Este programa de formación profesional en alternancia se impartirá para el Ciclo Formativo de Grado Medio en Actividades comerciales, regulado:

- Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales
- Orden ECD/73/2013, de 23 de enero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales
- Orden de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales.
- Orden de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, de 29 de enero de 2016, por la que se convocan Proyectos de Formación Profesional Dual del Sistema Educativo para el curso 2016/2017

El proyecto ha sido aprobado por los miembros de Departamento de Comercio y Marketing, aprobado por del Consejo Escolar de nuestro centro, presentado en fecha prevista, y aprobado por la Junta de Andalucía

### 1.2. Justificación del proyecto

La presencia de category killers es cada vez mayor en el desarrollo económico y comercial de la zona de influencia de este centro educativo. Por esta razón y como forma de incrementar la formación adaptada y actualizada a este tipo de establecimientos, y por lo tanto mejorar la empleabilidad del alumnado, se ha propuesto una actividad de Formación Profesional Dual en colaboración varias empresas de la zona.



## 2. Empresas Colaboradoras

El proyecto de FP Dual del curso anterior, participaba la empresa Leroy Merlin España SLU, con la que se ha renovado el proyecto de curso anterior. En este proyecto se han añadido las siguientes empresas:

EMPRESA	ALUMNOS	ESTADO
Banes Joven SL	2	Nueva
Deportes Guidabla SL	1	Nueva
Deportes Blanes SA	1	Nueva
Tovs "R" Us SA	3	Nueva
Lerov Merlin España SLU	2	Renovación
Muebles Romero Hogar SL	2	Nueva

Total puestos en empresas para FP Dual	11
--	----

Se trata de cuatro empresas de la comarca del poniente, con la que se han mantenido acuerdos en cursos anteriores para la realización del módulo de FCT, y que tienen puestos, recursos, equipamientos, suficientes para que nuestro alumnado pueda complementar en ellas, la formación que recibe en el instituto.

Las cuatro empresas han sido informadas sobre este tipo de formación, y entre empresa-departamento de Comercio, se han determinado las actividades a realizar durante el período de formación dual. Durante ese período el tutor de FPDual mantendrá una estrecha colaboración con el tutor de la empresa, a fin de evaluar al alumnado al finalizar su formación.

Respecto al compromiso de colaboración, la empresa Leroy Merlin, continua en el proyecto del curso anterior y el resto de empresas, han firmado el compromiso de colaboración que fija la normativa.

## 3. Alumnado al que va dirigido.

La FP dual va dirigida a alumnos que cursan el CFGM de Actividades Comerciales y constituye una opción más, para aumentar las posibilidades de inserción laboral, una vez finalizado el ciclo formativo. Al comienzo del curso, todos los alumnos de 1 curso del CFGM, serán informados (cumpliendo la normativa de FPDual) sobre la existencia de este tipo de formación. Debido a que modalidad de formación ira dirigida a aquellos alumnos que muestren su interés por este sistema, aquellos alumnos interesados, solicitaran al departamento el deseo de participar en el proyecto de FP Dual propuesto. Aquellos alumnos del ciclo que sean menores de edad deberán tener una autorización del padre, madre o tutor.

## 4. Procedimiento y criterios para seleccionar al alumnado

Al comienzo de curso se establecerá una lista de alumnado aspirante a participar en el programa de FP dual y recibirán la formación inicial del programa en el centro. Así mismo, cada alumno, deberá firmar un compromiso de aceptación de la FP Dual, en caso de ser menor de edad, este compromiso lo deberá firmar el padre, madre o tutor. Al cual se le informara del programa de FP Dual del ciclo.

Al término de la primera evaluación se seleccionarán a los alumnos de 1 curso de entre los alumnos que lo solicitaron a principio de curso. Excepcionalmente y siempre que sobren plazas en empresas para realizar este programa podrán incorporarse que no lo solicitaron al comienzo de curso. La selección del alumnado seguirá los siguientes criterios:

- Haber superado el 80% de los módulos en el primer trimestre.
- No superar 3 faltas sin justificar en el periodo de formación inicial en el centro.
- Entrevista con el profesorado implicado en el proyecto en la que se pueda detectar el interés y motivación del alumnado.

Se establecerá una lista de los candidatos a realizar el programa de FP Dual, ordenando a los alumnos en función de:

- Nota media de los módulos de primer trimestre. Se ponderará en un 70%
- Entrevista con el profesorado implicado en el proyecto en la que se pueda detectar el interés y motivación del alumnado. Se ponderará en un 30%

El alumno con más puntuación podrá elegir por orden de preferencia la localidad o en su caso las empresas donde desea realizar la formación en alternancia en la empresa.

Se establecerá una lista por empresa de candidatos para realizar la formación en la empresa, que se entregará a la empresa con el fin de que la empresa pueda seleccionar entre estos al candidato idóneo previo informe del departamento.

## 5. Configuración de la formación profesional en alternancia

Los módulos que se realizaran en modalidad dual y su distribución horaria son los siguientes:

MÓDULOS	C	Horas totales		Horas semanales		
		Modulo	Dual	H Total	H Dual	H Centro
1226. Marketing en la actividad comercial	1	160	100	5	5	-
1228. Técnicas de almacén	1	128	80	4	4	-
1231. Dinamización del Punto de Venta	1	160	80	5	4	1
1232. Procesos de venta	1	128	80	4	4	-
1233. Aplicaciones informáticas para el com.	1	128	20	4	1	3
1229. Gestión de Compras	2	84	60	4	4	-
1230. Venta técnica	2	126	90	6	6	-
1234. Servicios de atención comercial	2	84	60	4	4	-
1235. Comercio electrónico	2	105	15	5	1	4

El proyecto tendrá una fase inicial y una fase en alternancia que se realizará en el centro de trabajo y en el centro educativo de acuerdo a:

La duración del proyecto se desarrollará durante dos cursos académicos y la fase en alternancia supondrá 630 horas.

El primer curso, la fase en alternancia se desarrollará de enero a mayo de 2017. La fase en alternancia en la empresa supondrá 360 horas, (18 horas por semana. 20 semanas). La organización de primer curso será la siguiente (en negrita los módulos que se imparten en alternancia)

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>1231. Dinamización punto de venta. (1 hora)</b> <b>1233. Apl. informáticas comercio. (3 horas)</b> 0156. Inglés. (5 horas) 1236. Formación y orientación laboral. (3)		<b>1226. Marketing en la actividad comercial. (5 horas)</b> <b>1228. Técnicas de almacén. (4 horas)</b> <b>1231. Dinamización del punto de venta. (4 horas)</b> <b>1232. Procesos de venta. (4 horas)</b> <b>1233. Aplicaciones informáticas para el comercio. (1 hora)</b>		

El segundo curso, la fase en alternancia se desarrollará de octubre a febrero de 2018. La fase en alternancia en la en la empresa supondrá 270 horas (18 horas por semana. 15 semanas). La organización de segundo curso será la siguiente (en negrita los módulos que se imparten en alternancia):

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1227. Gestión pequeño comercio. (8 horas). <b>1235. Comercio electrónico. (4 horas)</b>		<b>1229. Gestión de compras. (4 horas)</b> <b>1230. Venta técnica. (6 horas)</b> <b>1234. Servicios de atención comercial. (4 horas)</b> <b>1235. Comercio electrónico. (1 hora)</b> <b>Horas de libre configuración -Ingles- (3 horas)</b>		

Durante la fase de alternancia en la empresa, los miércoles y jueves se realizará en turno de mañana y los viernes se hará en turno de tarde. En cualquier caso, la empresa podrá sugerir un turno diferente con el fin de adaptarse mejor a las necesidades de formación del alumnado.

## 6. Actividades a realizar en la empresa

Las actividades a realizar en la fase de alternancia en la empresa son las siguientes en función de los módulos implicados del programa de FP Dual

Gestión de aprovisionamiento

- Preparar y realizar inventarios periódicos.

- Realizar seguimiento de la mercancía almacenada: Stock, AVS (artículos en vía de supresión por evolución de las gamas).
- Realizar movimientos internos de mercancía en la zona de reserva.

#### Control y Gestión de la Mercancía

- Ubicar la mercancía, asegurando la calidad y el balizaje de la mercancía (bien flejado, palets en buen estado...)
- Realizar funciones de etiquetador.
- Preparar la salida de mercancía a la superficie de venta para el correcto funcionamiento de la reposición de las secciones comerciales.
- Entregar la demarca a recepción.
- Preparación de cesiones externas y devoluciones a proveedor y llevarlas a recepción

#### Control del Stock

- Llevar la demarca declarada al día. Gestionar cesiones.
- Adaptar el facing (pinchos de cada lineal) en función de la rotación.
- Realizar seguimientos de AVS, no vivos (artículos que no tienen venta en los últimos 6 meses, creados hace más de 6 meses en la Central de Compras, sobre stock de su familia

#### Gestión Operativa del punto de Venta

- Mantener las fichas técnicas en buen estado. Revisar y completar el balizaje (Conjunto de informaciones visuales que se presentan al cliente para ayudarlo a realizar la compra) diariamente.
- Colocar y mantener los elementos de pedagogía cliente y balizaje informativo de la sección.
- Gestión Física del punto de venta
- Mantener los pasillos limpios y despejados.
- Reponer la mercancía. Realizar el facing de sus pasillos.
- Garantizar el limpio de las exposiciones, los lineales, pasillos y puntos de consejo.

#### Gestión estratégica del punto de venta

- Realizar seguimiento de pedidos. Analizar las causas de ruptura e informar a los J. Sección/ Sector para solucionarse.
- Realizar y asegurar la implantación de nuevos productos y colecciones de sus familias de responsabilidad.
- Participar en el montaje de la OPECOM (Operaciones Comerciales) o campañas.
- Montar las OPECOM: productos, precios, exposiciones.
- Asegurar la implantación de los productos de las OPECOM o campañas.

#### Actividad Marketing

- Proponer ideas en la planificación anual del comercio de la sección.
- Proponer productos doble éxito en la preparación de la acción Comercial.
- Diseñar espacios promocionales más atractivos.
- Realizar balance de la OPECOM e informar a los Jefes de Sector. Analizar los informes de satisfacción clientes disponibles y poner en marcha acciones para mejorar los ratios.
- Conocer el mercado de su sección y la competencia. Poner en marcha acciones de adaptación local

#### Técnicas de Ventas

- Aplicar Técnicas de venta. Atender al máximo número de Clientes y gestionar las esperas.
- Detectar las necesidades de los Clientes.
- Proponer soluciones completas a las necesidades de los clientes.
- Proponer productos doble éxito. Informar a los Clientes sobre las características, ventajas y beneficios de los productos.
- Ofrecer productos complementarios. Venta profesional y proyectos.
- Ofrecer servicios asociados.
- Argumentar la venta integrando los servicios.
- Cierre de venta.
- Realizar presupuestos.
- Realizar pedidos.

#### Atención al Cliente

- Tener disponibilidad al cliente para conseguir la satisfacción: organizar sus tareas en función a los picos de máxima afluencia clientes, interrumpir cualquier tarea ante una necesidad cliente.
- Ofrecer al Cliente una atención personalizada, adaptando la comunicación y el trato a cada tipo de Cliente.
- Detectar necesidades productos/servicios que no disponemos.
- Conocer en profundidad la oferta de productos, soluciones y servicios de la sección.
- Conocer complementarios de su sección y de otras secciones.
- Ofrecer las alternativas de producto adecuadas.
- Ofrecer servicios adecuados.

#### Satisfacción Clientes.

- Realizar seguimiento de pedidos después de la venta.
- Atender reclamaciones de los clientes presenciales u hojas de reclamación.
- Dar soluciones a las reclamaciones clientes.





Las actividades a realizar por los alumnos por los módulos realizados y según la formación recibida en base a los resultados de aprendizaje son los siguientes:

<b>Actividad: Gestión de aprovisionamiento</b>		
<b>Modulo Profesional: Técnicas de Almacén</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.</p> <p>RA4. Aplica técnicas de gestión de stocks de mercancías en el almacén, analizando parámetros de control y realizando inventarios</p> <p>RA6. Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.</p> <p>RA7. Aplica la normativa de seguridad e higiene en las operaciones de almacén mediante procedimientos de previsión de accidentes</p>	<p>RA1. Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.</p> <p>RA2. Aplica técnicas de recepción y disposición de mercancías en el almacén, controlando los tiempos de manipulación y las condiciones de almacenamiento en función de las características de la mercancía.</p> <p>RA3. Determina las condiciones de preparación de pedidos y la expedición de las mercancías del almacén, optimizando tiempos y recursos de acuerdo con la normativa vigente en materia de manipulación y transporte.</p> <p>RA4. Aplica técnicas de gestión de stocks de mercancías en el almacén, analizando parámetros de control y realizando inventarios.</p> <p>RA5. Programa las actividades diarias del personal del almacén, garantizando el desarrollo efectivo y eficaz de las actividades del almacén.</p> <p>RA6. Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.</p>	<p>RA6. Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad</p>



<b>Actividad: Control y Gestión de la Mercancía</b>		
<b>Modulo Profesional: Técnicas de Almacén</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.</p> <p>RA4. Aplica técnicas de gestión de stocks de mercancías en el almacén, analizando parámetros de control y realizando inventarios</p> <p>RA6. Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.</p> <p>RA7. Aplica la normativa de seguridad e higiene en las operaciones de almacén mediante procedimientos de previsión de accidentes laborales.</p>	<p>RA1. Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.</p> <p>RA2. Aplica técnicas de recepción y disposición de mercancías en el almacén, controlando los tiempos de manipulación y las condiciones de almacenamiento en función de las características de la mercancía.</p> <p>RA3. Determina las condiciones de preparación de pedidos y la expedición de las mercancías del almacén, optimizando tiempos y recursos de acuerdo con la normativa vigente en materia de manipulación y transporte.</p>	<p>RA6. Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.</p>

<b>Actividad: Control del Stock</b>		
<b>Modulo Profesional: Gestión de Compras</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Determina las necesidades de compra de un pequeño establecimiento comercial, realizando previsiones de ventas a partir de datos históricos, tendencias, capacidad del punto de venta y rotación, entre otros.</p> <p>RA2. Realiza planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda.</p>	<p>RA2. Realiza planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda.</p> <p>RA3. Tramita la documentación de compra de mercaderías, realizando pedidos, controlando albaranes y haciendo efectivas facturas según los procedimientos seguidos habitualmente con proveedores o centrales de compra.</p> <p>RA4. Gestiona y controla el proceso de recepción de pedidos, verificándolos de acuerdo con los criterios comerciales establecidos con los proveedores, distribuidores comerciales o centrales de compra.</p>	<p>RA5. Comprueba la idoneidad del surtido implantado en el establecimiento comercial, calculando su rentabilidad y detectando productos caducados, obsoletos y oportunidades de nuevos productos.</p> <p>RA6. Realiza la gestión de compraventa de un establecimiento comercial, utilizando el terminal punto de venta (TPV).</p>



<b>Actividad: Gestión Operativa del punto de venta</b>		
<b>Modulo Profesional: Dinamización del punto de venta</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Organiza la superficie comercial, aplicando técnicas de optimización de espacios y criterios de seguridad e higiene.</p> <p>RA2. Coloca, expone y repone los productos en la zona de venta, atendiendo a criterios comerciales, condiciones de seguridad y normativa vigente.</p> <p>RA3. Realiza trabajos de decoración, señalética, rotulación y cartelería, aplicando técnicas de publicidad y animación en el punto de venta.</p>	<p>RA1. Organiza la superficie comercial, aplicando técnicas de optimización de espacios y criterios de seguridad e higiene.</p> <p>RA2. Coloca, expone y repone los productos en la zona de venta, atendiendo a criterios comerciales, condiciones de seguridad y normativa vigente.</p> <p>RA3. Realiza trabajos de decoración, señalética, rotulación y cartelería, aplicando técnicas de publicidad y animación en el punto de venta.</p>	<p>RA4. Realiza los escaparates adecuados a las características esenciales de los establecimientos y cuida los elementos exteriores, aplicando técnicas profesionales.</p> <p>RA6. Aplica métodos de control de acciones de merchandising, evaluando los resultados obtenidos.</p>

<b>Actividad: Gestión Física del punto de venta</b>		
<b>Modulo Profesional: Dinamización del punto de venta</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Organiza la superficie comercial, aplicando técnicas de optimización de espacios y criterios de seguridad e higiene.</p> <p>RA2. Coloca, expone y repone los productos en la zona de venta, atendiendo a criterios comerciales, condiciones de seguridad y normativa vigente.</p> <p>RA3. Realiza trabajos de decoración, señalética, rotulación y cartelería, aplicando técnicas de publicidad y animación en el punto de venta.</p>	<p>RA1. Organiza la superficie comercial, aplicando técnicas de optimización de espacios y criterios de seguridad e higiene.</p> <p>RA2. Coloca, expone y repone los productos en la zona de venta, atendiendo a criterios comerciales, condiciones de seguridad y normativa vigente.</p> <p>RA3. Realiza trabajos de decoración, señalética, rotulación y cartelería, aplicando técnicas de publicidad y animación en el punto de venta.</p>	<p>RA4. Realiza los escaparates adecuados a las características esenciales de los establecimientos y cuida los elementos exteriores, aplicando técnicas profesionales.</p> <p>RA6. Aplica métodos de control de acciones de merchandising, evaluando los resultados obtenidos.</p>



<b>Actividad: Gestión estratégica del punto de venta</b>		
<b>Modulo Profesional: Gestión de compras</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Determina las necesidades de compra de un pequeño establecimiento comercial, realizando previsiones de ventas a partir de datos históricos, tendencias, capacidad del punto de venta y rotación, entre otros.</p> <p>RA2. Realiza planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda.</p>	<p>RA5. Comprueba la idoneidad del surtido implantado en el establecimiento comercial, calculando su rentabilidad y detectando productos caducados, obsoletos y oportunidades de nuevos productos.</p>	<p>RA5. Comprueba la idoneidad del surtido implantado en el establecimiento comercial, calculando su rentabilidad y detectando productos caducados, obsoletos y oportunidades de nuevos productos.</p> <p>RA6. Realiza la gestión de compraventa de un establecimiento comercial, utilizando el terminal punto de venta (TPV).</p>
<b>Modulo Profesional: Marketing en la actividad comercial</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Identifica el concepto de marketing y su utilidad en la actividad comercial, analizando sus principales funciones en las empresas y organizaciones.</p> <p>RA2. Caracteriza el mercado y el entorno de la empresa, analizando los principales factores que los conforman y su influencia en la aplicación de las acciones de marketing.</p> <p>RA3. Determina el proceso de investigación comercial y el sistema de información de marketing, analizando las técnicas y los procedimientos aplicables para su desarrollo</p>	<p>RA4. Define las políticas aplicables al producto o servicio, adecuándolo a las necesidades y perfil de los clientes y a las tendencias del mercado.</p> <p>RA5. Determina el método de fijación del precio de venta del producto/servicio, teniendo en cuenta los costes, el margen comercial, los precios de la competencia, la percepción de valor del cliente y otros factores que influyen en el precio</p>	<p>RA6. Selecciona la forma y el canal de distribución del producto o línea de productos, considerando los tipos de intermediarios que intervienen y las funciones que desarrollan.</p> <p>RA7. Identifica las acciones y técnicas que integran la política de comunicación de la empresa u organización, analizando las funciones de cada una de ellas.</p> <p>RA8. Secuencia el proceso de planificación comercial, identificando las fases o etapas del plan de marketing.</p>



<b>Modulo Profesional: Aplicaciones informáticas para Comercio</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Maneja a nivel de usuario sistemas informáticos empleados habitualmente en el comercio, utilizando el hardware y el software más común.</p> <p>RA2. Utiliza la red Internet y los servicios que la componen, manejando programas de navegación, correo electrónico y transferencia de archivos, entre otros.</p>	<p>RA4. Realiza tareas de manipulación de textos y de presentación de textos, imágenes y gráficos en forma continua, empleando programas para la automatización de los trabajos y actividades específicas del comercio</p>	<p>RA3. Confecciona materiales informativos y publicitarios, utilizando técnicas de diseño gráfico.</p> <p>RA4. Realiza tareas de manipulación de textos y de presentación de textos, imágenes y gráficos en forma continua, empleando programas para la automatización de los trabajos y actividades específicas del comercio.</p> <p>RA5. Realiza cálculos matemáticos con hoja de cálculo y tratamiento de datos con gestores de bases de datos, utilizando programas para la automatización de las actividades comerciales.</p> <p>RA6. Realiza la facturación electrónica y otras tareas administrativas, de forma telemática, utilizando en cada caso el software específico.</p>

<b>Actividad: Técnicas de Ventas</b>		
<b>Modulo Profesional: Procesos de venta</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.</p> <p>RA2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.</p> <p>RA3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.</p>	<p>RA1. Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.</p> <p>RA2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.</p> <p>RA3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.</p> <p>RA3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.</p> <p>RA4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.</p>	<p>RA5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>RA6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.</p> <p>RA7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.</p>



<b>Modulo Profesional: Venta técnica</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA3. Realiza actividades propias de la venta de productos tecnológicos, aplicando técnicas de venta adecuadas y recopilando información actualizada de la evolución y tendencias del mercado de este tipo de bienes.</p> <p>RA4. Desarrolla actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada.</p> <p>RA5. Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector.</p> <p>RA6. Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones.</p> <p>RA7. Desarrolla actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.</p>	<p>RA1. Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales).</p> <p>RA2. Confecciona ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente</p>	<p>RA1. Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales).</p>
<b>Modulo Profesional: Servicios de atención al cliente</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</p> <p>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</p> <p>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</p>	<p>RA1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</p> <p>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</p> <p>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</p>	<p>RA4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</p> <p>RA6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.</p>



<b>Actividad: Actividad Marketing</b>		
<b>Modulo Profesional: Marketing en la actividad comercial</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Identifica el concepto de marketing y su utilidad en la actividad comercial, analizando sus principales funciones en las empresas y organizaciones.</p> <p>RA2. Caracteriza el mercado y el entorno de la empresa, analizando los principales factores que los conforman y su influencia en la aplicación de las acciones de marketing.</p> <p>RA3. Determina el proceso de investigación comercial y el sistema de información de marketing, analizando las técnicas y los procedimientos aplicables para su desarrollo</p>	<p>RA2. Caracteriza el mercado y el entorno de la empresa, analizando los principales factores que los conforman y su influencia en la aplicación de las acciones de marketing.</p> <p>RA4. Define las políticas aplicables al producto o servicio, adecuándolo a las necesidades y perfil de los clientes y a las tendencias del mercado.</p> <p>RA5. Determina el método de fijación del precio de venta del producto/servicio, teniendo en cuenta los costes, el margen comercial, los precios de la competencia, la percepción de valor del cliente y otros factores que influyen en el precio.</p> <p>RA6. Selecciona la forma y el canal de distribución del producto o línea de productos, considerando los tipos de intermediarios que intervienen y las funciones que desarrollan.</p> <p>RA7. Identifica las acciones y técnicas que integran la política de comunicación de la empresa u organización, analizando las funciones de cada una de ellas.</p>	<p>RA6. Selecciona la forma y el canal de distribución del producto o línea de productos, considerando los tipos de intermediarios que intervienen y las funciones que desarrollan.</p> <p>RA7. Identifica las acciones y técnicas que integran la política de comunicación de la empresa u organización, analizando las funciones de cada una de ellas.</p> <p>RA8. Secuencia el proceso de planificación comercial, identificando las fases o etapas del plan de marketing.</p>

<b>Actividad: Atención al Cliente</b>		
<b>Modulo Profesional: Procesos de venta</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.</p> <p>RA2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.</p> <p>RA3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.</p>	<p>RA3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.</p> <p>RA4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.</p>	<p>RA5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>RA6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.</p> <p>RA7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.</p>



<b>Actividad: Satisfacción Clientes.</b>		
<b>Modulo Profesional: Servicios de atención al cliente</b>		
<b>FORMACIÓN INICIAL</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA</b>	<b>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO</b>
<p>RA1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</p> <p>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</p> <p>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</p>	<p>RA1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</p> <p>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</p> <p>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</p> <p>RA5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.</p>	<p>RA4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</p> <p>RA6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.</p>

## 8. Ejecución del proyecto

La coordinación entre tutores laboral y docente se realizará por un lado mediante visitas quincenales de seguimiento y evolución de la adquisición de las competencias y por otro lado mediante contacto directo y continuado mediante la plataforma moodle de formación profesional dual.

## 9. Seguimiento del alumnado

Para que el alumnado registre la evolución del aprendizaje en cada una de las unidades de competencia y en la competencia general asociada al ciclo formativo, se utilizará un espacio virtual mediante plataforma moodle en la que podrá registrar cada jornada a modo de diario la evolución de su aprendizaje y las actividades realizadas.

## 10. Opciones en caso de abandono o renuncia

El alumno/a que renuncie a la participación en la fase de alternancia se incorporará a la modalidad ordinaria, siendo sustituido por otro alumno/a en el caso de que su incorporación permita realizar el mínimo de 33% de formación en la empresa.