

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE ACTIVIDADES DE VENTA (COMV0108)**OPERACIONES DE VENTA | MF0239_2****Duración:** 160 horas**Modalidad:** Teleformación**Nivel de Cualificación:** 2**Participantes:** Los participantes de la acción formativa serán trabajadores centro de trabajo en La Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha**Familia profesional:** Comercio y Marketing**Área profesional:** Compraventa**1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS**

Superando la formación satisfactoriamente obtendrás un diploma de la acción formativa Operaciones de venta, perteneciente al Certificado de Profesionalidad Actividades de Venta (COMV0108), con validez a nivel europeo, expedido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con este curso aprenderás a ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.

Objetivos:

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas.
- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.
- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

2 PROGRAMA/CONTENIDOS

MF0239_2: Operaciones de venta. (160 horas).

UF0030: Organización de procesos de venta. (60 horas).

1. Organización del entorno comercial.
2. Gestión de la venta profesional.
3. Documentación propia de la venta de productos y servicios.
4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta.

UF0031: Técnicas de venta. (70 horas).

1. Procesos de venta.
2. Aplicación de técnicas de venta.
3. Seguimiento y fidelización de clientes.
4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta.

UF0032: Venta online. (30 horas).

1. Internet como canal de venta.
2. Diseño comercial de páginas web.

3 METODOLOGÍA

Esta acción formativa se realiza en modalidad de Teleformación.

La teleformación es la mejor modalidad de formación para todas aquellas personas que no disponen de tiempo y quieren seguir con su actividad profesional, aprendiendo a su ritmo. No tiene limitaciones en horarios y localización. Para su impartición FORMALBA dispone de la Plataforma de Teleformación, el "Campus virtual", la herramienta pedagógica que, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), facilita el proceso educativo y garantiza el estándar requerido de calidad educativa.

El estudio comprensivo de los contenidos facilitados, junto a la realización de las actividades complementarias de evaluación continua y aprendizaje programadas para su desarrollo, garantizan la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos que todo profesional cualificado precisará en el desarrollo de su actividad.

Debemos reseñar en este sistema de enseñanza:

- Profesores-tutores: El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías online del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de FORMALBA.
- Evaluación: en cada Unidad Formativa se evalúan atendiendo a un sistema de evaluación que contempla diferentes actividades: de aprendizaje, controles y de evaluación continua. Todas las actividades se desarrollan a través de las herramientas que proporciona el "Campus virtual" constituyendo un proceso de evaluación continua. Al finalizar cada unidad formativa se realizarán exámenes presenciales en los centros asociados a FORMALBA más cercanos a su domicilio.
- Desde el Campus virtual, los alumnos dispondrán de un sistema que les permitirá recibir comunicados de su interés remitidos por los profesores y coordinadores académicos, comunicarse entre ellos participando en chats y foros, acceder a documentación complementaria, participar en la celebración de eventos online, consultar el estado de su expediente académico, etc.
- Diploma: Para la obtención del diploma oficial acreditativo de la acción formativa es necesario haber realizado y superado en el porcentaje requerido las pruebas de evaluación propuestas con carácter obligatorio asociadas al programa formativo, así como haber superado de forma positiva los exámenes presenciales.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al 100 % de las sesiones y la superación de las pruebas propuestas.

4 SALIDAS PROFESIONALES

- Cajero/a de comercio.
- Dependiente de comercio.
- Vendedor/a.
- Promotor/a comercial.
- Operador de contac-center
- Teleoperadoras (call-center).
- Televendedor/a.
- Operador/a de venta en comercio electrónico.
- Técnico de información y atención al cliente.

5 REQUISITOS ALUMNADO

Para el nivel 2 se debe cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV del real decreto 34/2008, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad.

Documentación acreditativa:

- Anexo debidamente cumplimentado.
- Poseer nivel de estudios requerido.
- Fotocopia DNI o NIE.
- Fotocopia tarjeta de la Seguridad Social.

Dependiendo de su situación laboral:

- Si es ocupado fotocopia de la cabecera de la última nomina, fotocopia del contrato de trabajo o vida laboral actualizada
- Si es autónomo el último recibo de su cuota de autónomo.

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA



TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial



EXPERIENCIA ACREDITADA

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.



SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.



CONTENIDO ACTUALIZADO

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Inscripción en: www.formalba.es

Infórmese en:



967 22 16 51
968 24 00 88



info@formalba.es