

Máster en Operaciones Auxiliares de Comercio + Titulación Universitaria



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Operaciones Auxiliares de Comercio + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Operaciones Auxiliares de Comercio con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación de Curso de Desarrollo Profesional en Diseño del Espacio Comercial (Retail Design) con 125 horas y 5 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Andalucía. (Resolución 100/2015)



Descripción

En la actualidad, se percibe grandes competencias en todo lo relacionado con el mundo del comercio, debido en gran parte a la extensión del mercado y la revalorización del mismo. Así, las competencias fundamentales en este aspecto serían realizar actividades auxiliares de reposición y acondicionamiento en el punto de venta y reparto de proximidad, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo necesario, respetando las normas de seguridad y salud, y prestando, en caso necesario, atención e información protocolarizada y estructurada, al cliente en el punto de venta o en el servicio de reparto de proximidad. Con este Master en Operaciones Auxiliares de Comercio adquirirás los conocimientos necesarios para realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar en este Máster en Comercio son los siguientes: - Diferenciar los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales. - Montar los elementos y expositores utilizados habitualmente para la animación, exposición y presentación de productos en el punto de venta. - Colocar distintos tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta en base a instrucciones escritas, gráficas o planogramas. - Adoptar las medidas adecuadas para el cumplimiento, en el tiempo y forma establecida, de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad. - Cargar y descargar bultos, cajas o productos en, transpalés o carretillas de mano, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga, adoptando las medidas para evitar accidentes y lesiones y respetando las normas de seguridad y salud. - Interpretar la información contenida en órdenes de pedido de distinta naturaleza o de diferentes tipos de empresas o almacenes, tanto de carácter comercial como industrial. - Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual,

conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza. - 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.

Para qué te prepara

Este Master en Operaciones Auxiliares de Comercio está dirigido a todas aquellas personas que se dedican al mundo del comercio y marketing, más concretamente a las actividades auxiliares de comercio, en el área profesional de la compraventa y que pretendan obtener conocimientos relacionados con las operaciones auxiliares en el punto de venta.

A quién va dirigido

Este Master en Operaciones Auxiliares de Comercio le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Operaciones Auxiliares de Comercio.

Salidas laborales

Una vez finalizada tu formación, habrás desarrollado las competencias profesionales que te capacitarán para trabajar en: Comercio, Marketing, Atención al cliente y en cualquier empresa, tanto pública como privada que se dedica a la comercialización.

TEMARIO

PARTE 1. OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA Y TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

1. Concepto y funciones
2. Características y diferencias
3. Tipos de superficies comerciales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

1. Zonas frías y calientes
2. Diseño

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Técnicas físicas de equipamiento:
2. Técnicas psicológicas:
3. Técnicas de estímulo
4. Técnicas personales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MOBILIARIO Y ELEMENTOS EXPOSITIVOS

1. Tipología y funcionalidad
2. Características
3. Elección
4. Ubicación
5. Manipulación y montaje

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

1. Funciones
2. Lineales. Fronteo
3. Niveles de exposición
4. Necesidades y criterios
5. Etiquetado
6. Identificación de productos: Interpretación de datos
7. Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores
8. Rentabilidad de la actividad comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE EMPAQUETADO COMERCIAL DE PRODUCTOS

1. Tipos y finalidad de empaquetados
2. Técnicas de empaquetado
3. Características de los materiales
4. Utilización y optimización de materiales
5. Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto

6. Plantillas y acabados
7. Requisitos del puesto de trabajo
8. Gestión de residuos
9. envases
10. embalajes
11. asimilables a residuos domésticos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LAS OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

1. Prevención en actividades de organización, reposición, acondicionamiento y limpieza del punto de venta
2. Higiene postural
3. Prevención aplicable a operaciones de montaje y elementos expositores
4. Accidentes por caídas
5. Uso de escaleras
6. Golpes en estanterías
7. Riesgos eléctricos
8. Puertas
9. Normas de manipulación de productos e higiene postural
10. Equipos de protección individual

PARTE 2. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL

1. Estructura del entorno comercial
2. Fórmulas y formatos comerciales
3. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
4. Estructura y proceso comercial en la empresa
5. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
6. Normativa general sobre comercio
7. Derechos del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
2. Organización del trabajo del vendedor profesional
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
2. Documentos propios de la compraventa
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
4. Elaboración de la documentación
5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
3. Estimación de costes de la actividad comercial
4. Fiscalidad
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
7. Cálculo de comisiones comerciales
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes

PARTE 3. MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE MOVIMIENTO Y REPARTO DE PROXIMIDAD

1. Documentación básica de órdenes de movimiento:
2. Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia
3. Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial
4. Ordenes de reparto de proximidad:
5. Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONDUCCIÓN DE TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

1. Tipos y características de los equipos de trabajo móviles:
2. Localización de los elementos del equipo de trabajo
3. Optimización de tiempo y espacio:
4. Colocación y estabilidad de la carga
5. Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE TRANSPALÉS Y CARRETILLA DE MANO

1. Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de transpalés y carretillas de mano
2. Herramientas y material de limpieza de los equipos
3. Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante
4. Sistema hidráulico y de elevación
5. Cambio y carga de baterías
6. Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés y carretillas de mano
7. Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO MÓVILES

1. Normas y recomendaciones de seguridad
2. Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos
3. Higiene postural y equipo de protección individual en la manipulación de productos
4. Medidas de actuación en situaciones de emergencia

PARTE 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA DE LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS

1. Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades
2. Consideraciones básicas para la preparación del pedido
 1. - Diferenciación de unidades de pedido y de carga
 2. - Tipos de pedido
 3. - Unidad de pedido y embalaje
 4. - Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido
3. Documentación básica en la preparación de pedidos
 1. - Documentación habitual
 2. - Sistemas de seguimiento y control informático de pedidos
 3. - Control informático de la preparación de pedidos
 4. - Trazabilidad: concepto y finalidad
4. Registro y calidad de la preparación de pedidos
 1. - Verificación del pedido
 2. - Flujos de información en los pedidos
 3. - Codificación y etiquetado de productos y pedidos
 4. - Control y registro de calidad en la preparación de pedidos: exactitud, veracidad y normas de visibilidad y legibilidad de etiquetas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS Y EQUIPOS EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS

1. Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos
2. Métodos habituales de preparación de pedidos:
 1. - Manual
 2. - Semiautomático
 3. - Automático
 4. - Picking por voz
3. Sistemas de pesaje y optimización del pedido
 1. - Equipos utilizados habitualmente en el pesaje y medición de pedidos
 2. - Unidades de volumen y de peso: interpretación
4. Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido
 1. - Factores operativos de la estiba y carga
 2. - Distribución de cargas y aprovechamiento del espacio
 3. - Coeficiente o factor de estiba: interpretación y aplicación a la preparación de pedidos
 4. - Mercancías a granel
5. Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos
 1. - Usos y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos
 2. - Colocación y disposición de productos y/o mercancías en la unidad de pedido
 3. - Complementariedad de productos y/o mercancías
 4. - Conservación y manipulación de productos y/o mercancías

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ENVASES Y EMBALAJES

1. Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega
 1. - Consideraciones previas
 2. - Embalaje primario: Envase
 3. - Embalaje secundario: cajas

4. - Embalaje terciario: pales y contenedor
2. Tipos de embalaje secundario:
 1. - Bandeja
 2. - Box palet
 3. - Caja dispensadora de líquidos
 4. - Caja envolvente o Wrap around
 5. - Caja expositora
 6. - Caja de fondo automático
 7. - Caja de fondo semiautomático
 8. - Caja de madera
 9. - Caja de plástico
 10. - Caja con rejilla incorporada
 11. - Caja con tapa
 12. - Caja de tapa y fondo
 13. - Caja de solapas
 14. - Cesta
 15. - Estuche
 16. - Film plástico
 17. - Plató agrícola
 18. - Saco de papel
3. Otros elementos del embalaje:
 1. - Cantonera
 2. - Acondicionador
 3. - Separador
4. Medios y procedimientos de envasado y embalaje
5. Operaciones de embalado manual y mecánico:
 1. - Consideraciones previas: dimensión, número de artículos o envases
 2. - Empaque
 3. - Etiquetado
 4. - Precinto
 5. - Señalización y etiquetado del pedido
6. Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía
 1. - Recomendaciones de AECOC y simbología habitual
7. Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN Y PREPARACIÓN DE PEDIDOS

1. Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos
 1. - Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos
2. Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas
 1. - Señalización de seguridad
 2. - Higiene postural
 3. - Equipos de protección individual
 4. - Actitudes preventivas en la manipulación de carga
3. Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías

PARTE 5. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES

1. Procesos de información y de comunicación
2. Barreras en la comunicación con el cliente
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación
4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva
5. La escucha activa
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES

1. Tipología de clientes
2. Comunicación verbal y no verbal
3. Pautas de comportamiento
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
5. Técnicas de asertividad
6. La atención telefónica
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Concepto y origen de la calidad
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales
3. El control y el aseguramiento de la calidad
4. La retroalimentación del sistema
5. La satisfacción del cliente
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO

PARTE 6. DISEÑO DEL ESPACIO COMERCIAL: RETAIL DESIGN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS

1. Concepto de mercado
2. Cliente/Consumidor
3. Marketing
4. La marca
5. Concepto de calidad
6. Concepto de excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASPECTOS GENERALES SOBRE MERCHANDISING

1. Concepto de Merchandising
2. Tipos de Merchandising
3. Análisis de la promoción en el punto de venta

4. Tipos de promociones en el punto de venta
5. Tipos de periodos para animar el establecimiento
6. Actitudes para un buen funcionamiento de su negocio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HISTORIA DEL DISEÑO

1. ¿Qué es el interiorismo?
2. La decoración en la historia
3. Aspectos teóricos
4. Percepciones del diseño
5. Principales estilos decorativos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA IMPORTANCIA DE LA LUZ Y EL COLOR

1. La importancia de la luz
2. El equilibrio del color

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MOBILIARIO Y ELEMENTOS DECORATIVOS

1. Introducción
2. Tipos de mobiliario
3. Utilería
4. Elementos decorativos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

1. Circulación en el establecimiento
2. Implantación por secciones y por familias de productos
3. Normativa de seguridad e higiene aplicada a la sala de ventas
4. Comparación de distintos puntos de venta observando la distribución del espacio

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OPTIMIZACIÓN DEL LINEAL

1. Definición e implantación
2. Criterios organizativos
3. Cálculo de la rentabilidad del lineal
4. Contenidos prácticos: Comparación de distintos lineales

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MONTAJE DE STAND

1. Montaje de stand
2. Diseño y distribución del espacio
3. Presentación del producto
4. Publicidad, soportes publicitarios
5. Clasificación del stand
6. Factores para planificar la asistencia en la feria

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL ESCAPARATE

1. Introducción

2. Introducción histórica del escaparate
3. Funciones y objetivos de un escaparate
4. Tipos de escaparates
5. El escaparate como elemento comunicador
6. Requisitos de un buen escaparate
7. Factores que intervienen
8. ¿Qué es un escaparatista?
9. Técnicas de composición en el escaparatismo

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL EXTERIOR COMO REFLEJO DEL INTERIOR

1. La identidad, logo y rótulo
2. Acciones para tener un establecimiento actual
3. La fachada

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TENDENCIAS

1. Comercios
2. Oficina

UNIDAD DIDÁCTICA 12. EL PROYECTO DE INTERIORISMO

1. El proyecto de interiorismo
2. El proyecto de decoración
3. Cómo realizar una buena toma de datos
4. Razones por las que contratar a un interiorista

