



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE VENTA

Código: COM085\_2

NIVEL: 2



**Albarán:** nota de entrega que firma la persona que recibe una mercancía.

**Almacén:** edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías.

**Aprovisionamiento:** proceso de obtención de los materiales necesarios para el desarrollo de la actividad de la compañía, basándose en un análisis de las necesidades y existencias, teniendo en cuenta el precio de compra y el plazo de entrega.

**Argumentario de ventas:** colección escrita de las situaciones de venta más frecuentes, dificultadoras de la transacción que pretende el vendedor y de las listas de respuestas y consejos que se consideran más eficaces para disolver su negatividad.

**Arqueo de caja:** recuento o verificación de las existencias en efectivo y de los documentos que forman parte del saldo de la cuenta, a una fecha determinada.

**Banner:** espacio publicitario insertado en una página de internet.

**Base de datos:** conjunto de datos almacenados en ficheros informatizados, a los que se puede acceder con gran rapidez para actualizar, modificar, consultar o analizar su contenido.

**Blog:** o también *bitácora web*, es un sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor, contenidos de su interés.

**Canales de comercialización:** medio por el que una empresa facilita la circulación del producto, hasta el consumidor final.

**Carga:** conjunto de cosas que se transportan juntas, especialmente géneros y mercancías.

**Cartelería:** láminas de papel, cartón u otro material que sirven para anunciar o dar información sobre algo o algún producto o servicio destinado a la venta.

**Cartera/Portfolio de clientes:** conjunto de compradores que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

**Chat:** intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas.

**Cheque:** documento de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una



autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

**Cobro telemático:** transacción realizada por el vendedor para percibir la cantidad adeudada de un comprador que adquiere un producto o servicio, a través de sistemas y aplicaciones que emplean los sistemas informáticos.

**Código de barras:** tipo de identificación basada en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información.

**Coherencia discursiva:** representa la articulación de diversos elementos para lograr dar sentido a un texto con la intención de estructurar el pensamiento.

**Construcción gramatical:** formación de oraciones de acuerdo con las reglas precisas de la gramática.

**Contrato de compraventa:** contrato consensual, bilateral, oneroso y típico en virtud del cual una de las partes (vendedor) se obliga a dar algo en favor de la otra (comprador) a cambio de un precio en dinero.

**Criterios de calidad:** aspectos relevantes que resumen, en la medida de lo posible, la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas de la actividad o del proceso que medimos.

**CRM "*Customer Relationship Management*":** siglas de *Manejo de las Relaciones con el Cliente*, es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente.

**Cross-selling:** o venta cruzada, un vendedor intenta vender productos complementarios a los demandados por el cliente.

**Datáfono:** aparato que, por medio de una línea telefónica o inalámbrica, permite el pago con tarjetas de crédito o de débito.

**Descuento:** bonificación en el precio de adquisición de un bien o un servicio.

**Devolución:** proceso mediante el cual un cliente que ha comprado un producto, le devuelve al vendedor y a cambio, recibe u otro producto igual o sustitutivo.

**Dispositivos antihurto:** sistemas y equipos de radiofrecuencia y acustomagnéticos o electromagnéticos que se utilizan junto con etiquetas y otros accesorios para evitar el robo de los productos.



**Dispositivos de seguridad:** equipo, complemento o accesorio destinado a proteger de uno o varios riesgos que puedan amenazar la integridad física de algo o alguien.

**Documentación técnica:** consiste en toda la información que nos explica cómo funciona un sistema, cómo está diseñado y con qué fin.

**Documentos de fidelización:** estrategia utilizada por la empresa con el objetivo de mantener sus clientes activos y, si es posible, aumentar la cifra de negocio.

**EAS (*Electronic Article Surveillance*):** siglas de Sistema de *Alerta de Emergencias Vigilancia Electrónica*, es un método tecnológico para prevenir el hurto en establecimientos comerciales, bibliotecas u otros. Se incorporan al producto etiquetas que son eliminadas o desactivadas cuando el producto es comprado o retirado.

**E-commerce:** intercambio de bienes y servicios realizado a través de a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.

**E-CRM:** (*Electronic-Customer Relationship Management*) o gestión de relaciones electrónicas con clientes, abarca todas las funciones del CRM con el uso del entorno de red, es decir, haciendo uso de las tecnologías de la información (IT).

**Efectivo:** dinero en forma de monedas o papel moneda (billetes).

**E-mail:** o correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

**Embalaje:** recipiente o envoltura que contiene productos de manera temporal principalmente para agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación, transporte y almacenaje.

**Empaquetado:** medio por el que se guarda, protege y preservan los productos durante su manipulación, distribución y/o almacenaje.

**Encuesta:** técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

**E-Newsletter:** publicación digital informativa que se distribuye a través del correo electrónico con cierta periodicidad (diaria, semanal, mensual, bimensual o trimestral).

**Escáner óptico de precios:** o lector óptico, dispositivo electrónico que por medio de un láser lee el código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen.



**Escaparate:** hueco acristalado que hay en la fachada o interiores de las tiendas y que sirve para exhibir las mercancías o productos que se venden en ellas.

**Etiqueta:** señal o marca que se adhiere a un producto u objeto para su identificación.

**Expositor:** mueble en el que se exhiben productos destinados a la venta, o material promocional como folletos, catálogos o pequeñas revistas disponibles para el cliente.

**Expresión oral:** comunicación que se establece entre dos o más personas y tiene como medio de transmisión el habla y, como código, un idioma.

**Factura simplificada:** factura que documenta la entrega de productos o provisión de servicios y contienen un número reducido de datos, prescindiendo de los que identifican al comprador (tickets o recibos), Sólo se permiten en determinados casos y para importes reducidos.

**Factura:** documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.

**Formulario:** plantilla o página con espacios vacíos que han de ser rellenados con alguna finalidad en este caso comercial.

**Garantía:** garantía comercial es la que te ofrece voluntariamente el vendedor o fabricante, e incorpora derechos adicionales al producto o servicio.

**Góndola:** mueble (estantería) para presentación vertical de los productos. Se llaman así por la forma que asemeja a este tipo de embarcación, redondeada en los extremos. Cuando se habla de presentación horizontal, de longitud de exposición de los productos, se denomina lineal.

**Grafía:** signo gráfico o conjunto de ellos con que se representa un sonido o una palabra en la escritura.

**Hoja de pedido:** también orden de compra, documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor; indica cantidad adquirida, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras.

**Idiomático:** que es propio y con características de un idioma determinado.

**Incidencia:** acontecimiento no previsto que sobreviene en la ejecución de un servicio.

**Información contextual:** se refiere a la información relacionada con las circunstancias en las que se ha producido un suceso.



**Información estandarizada:** variedad de información ampliamente difundida por todos los hablantes de una lengua.

**Interface/interfaz:** dispositivo capaz de transformar las señales generadas por un aparato en señales comprensibles por otro.

**Interlocutor:** cada una de las personas que toman parte en un diálogo.

**Inventario:** recuento, comprobación y registro de las mercancías existentes en un determinado momento de tiempo.

**Isla:** superficie de venta independiente de las estanterías donde suelen promocionarse los productos.

**Justificante de entrega:** también albarán de entrega, documento de carácter mercantil que acredita la recepción de un pedido o la prestación de un servicio entre las partes.

**Layout:** distribución física del volumen de espacio disponible en el almacén (superficie y altura) para hacer más eficiente el flujo de mercancías.

**Lector de código de barras:** escáner que por medio de un láser lee una combinación de barras y emite el número que muestra y no la imagen.

**Lengua estándar:** variedad ampliamente difundida por todos los hablantes de una lengua.

**Léxico:** se refiere al vocabulario o conjunto de palabras de un idioma o región.

**Marcaje Inkjet:** sistema de marcaje industrial desarrollado para la codificación y marcaje en superficies.

**Mercancía:** todo aquello que se puede vender o comprar, usualmente el término se aplica a bienes económicos.

**Muestreo:** procedimiento para seleccionar muestras de una población.

**Networking:** creación de una red de contactos para crear oportunidades de negocio.

**Orden de trabajo:** documento que describe las tareas que debe realizar un trabajador incluyendo toda la información necesaria para ello.

**Packing list:** relación de contenido que completa la información descrita en la factura comercial en cuanto a la mercancía.



**Página web:** documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y que puede ser accedida mediante un navegador.

**PDA:** término del inglés que significa *Personal Digital Assistant* (asistente digital personal) computadora de bolsillo, organizador personal o agenda electrónica de bolsillo.

**Pedido:** encargo de mercancías o materiales que se hace a un fabricante o a un vendedor.

**Plan de marketing:** documento de trabajo, escrito, ordenado, definido y periódico, que combina con precisión los elementos del marketing-mix.

**Plan de ventas:** parte del plan comercial o de marketing de una empresa o proyecto, que concreta cuales son los objetivos de venta y especifica de qué forma se conseguirán, cuantificándolo en un presupuesto.

**Planograma:** representación gráfica del acomodo de mercancías o productos en un área específica de un establecimiento comercial que puede ser una góndola, un exhibidor o un espacio seleccionado.

**Portaetiquetas:** dispositivos que se utilizan en los estantes o góndolas con el propósito de almacenar información.

**Precio:** o precio de venta al público (PVP), precio al pago o recompensa asignado a la obtención de un bien o servicio o, más en general, una mercancía cualquiera.

**Proceso postventa:** esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.

**Producto complementario:** aquellos que se deben utilizar con otros para satisfacer alguna necesidad. La relación que se establece entre bienes complementarios es tal que el consumo de unos va directamente unido al de los productos que lo complementan.

**Producto sustitutivo:** aquel que satisface las mismas necesidades de los clientes que el producto que ofrece el sector o la industria.

**Programa de fidelización:** estrategia utilizada por la empresa con el objetivo de mantener sus clientes activos y, si es posible, aumentar la cifra de negocio.

**Promoción:** actividades que tratan de estimular la demanda a corto plazo de un producto o servicio, mediante la utilización de incentivos materiales o económicos.



**Protocolo:** conjunto de reglas establecidas por normas o por costumbres para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

**Proveedor:** empresa que abastece de productos necesarios a una persona, grandes grupos, asociaciones, comunidades u otros.

**Publicidad en el punto de venta:** o PLV, acción promocional que engloba expositores, carteles, displays y otros elementos que sean portadores de un mensaje publicitario y están situados en un punto de venta.

**Punto de venta:** establecimiento donde el cliente tiene la posibilidad de conocer y adquirir productos de determinada compañía.

**Recibo:** documento justificativo de las cantidades pagadas.

**Red social:** plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios.

**Residuo:** aquellos materiales que resultan inservibles después de cualquier proceso.

**Roturas de stock:** refleja la ausencia o escasez de suficiente stock de productos en un momento dado debido a falta de previsión.

**Servicios en la nube:** del inglés *cloud computing*, permite ofrecer servicios de computación a través de una red, que usualmente es Internet.

**Servidor:** aplicación en ejecución (software) capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta en concordancia.

**SMS:** siglas del inglés *Short Message Service*, es un servicio que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto entre teléfonos móviles.

**Técnicas de venta:** herramientas, instrumentos que se aplican en el proceso de venta para persuadir al cliente hacia la propuesta del vendedor.

**Tecnología RFID:** (o sistemas RFID) siglas de Radio Frequency Identification (identificación por radiofrecuencia) es un sistema de almacenamiento y recuperación de datos remotos que usa dispositivos denominados etiquetas, tarjetas, transpondedores o tags RFID.

**Telefonía:** sistema de comunicaciones telefónicas.

**Ticket regalo:** recibo emitido por un minorista en el punto de venta, no incluye la información del precio de las compras. Tales recibos permiten al comprador comprar





y dar un regalo sin revelar el precio pagado. El destinatario del regalo puede usar el recibo para devolver o cambiar el artículo si es necesario.

**TPV:** siglas de Terminal Punto de Venta, dispositivo que ayuda en la tarea de gestión de un establecimiento comercial de venta al público.

**Ubicaciones de red:** recurso que ayuda a administrar los recursos compartidos y las conexiones de red.

**Unidades de memoria:** las unidades de almacenamiento son aquellos dispositivos, ya sea internos o externos, donde se guardan físicamente los archivos de un sistema.

**Upselling:** técnica de venta en la que se aportan argumentos para ofrecer un producto de mayor calidad. En caso de éxito se logra un mayor beneficio.

**Vale:** documento comercial, para pagar ya sea un producto, o bien un servicio.

**Wiki:** nombre que recibe un sitio web, cuyas páginas pueden ser editadas directamente desde el navegador, donde los usuarios crean, modifican o eliminan contenidos que, generalmente, comparten.