

Estándar de competencias profesionales

Realizar las operaciones auxiliares a la venta

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	2
Código	ECP0240_2
Estado	BOE
Publicación	Orden EFP/63/2021

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Efectuar las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén del punto de venta de forma coordinada con el resto del equipo, de acuerdo a los criterios establecidos por la organización y la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, con el fin de garantizar el abastecimiento y continuidad del proceso de venta.
- IC1.1** Los pedidos de aprovisionamiento se solicitan en función de las necesidades y del procedimiento establecido por la organización, utilizando aplicaciones informáticas de gestión y control de almacén.
- IC1.2** Las cargas recibidas se examinan visualmente por el sistema de muestreo u otros, junto con el personal auxiliar de almacén o transportista, detectando posibles incidencias, anomalías, desperfectos o huecos de las cargas por desplazamiento, anotando si es preciso, las incidencias observadas.
- IC1.3** La documentación logística adjunta a los productos -orden de trabajo, pedido, hoja de pedido, packing list, albarán entre otros documentos- se contrasta con el pedido recibido realizando un punteo, comprobando precios, descuentos, unidades y operaciones aritméticas realizadas.
- IC1.4** La devolución al proveedor de las partidas defectuosas o que no se ajustan al pedido se gestiona, en su caso, introduciendo la información en la aplicación informática de gestión y control de almacén e informando al proveedor por los medios habituales -telefónicamente, e-mail u otros-.

- IC1.5** La mercancía se ubica identificando el lugar asignado en la documentación logística o en la información derivada de las aplicaciones informáticas, teniendo en cuenta el plano del almacén y layout de acuerdo a criterios de optimización del espacio disponible y de rentabilidad establecidos por la organización.
- IC1.6** Las roturas de stock detectadas a través de alertas de picos de venta y/o resultados derivados de los inventarios, se comunican al superior jerárquico proponiendo, en su caso, alternativas para el proceso operativo de gestión del almacén.
- IC1.7** El inventario se efectúa en la fecha establecida por la organización, cumplimentando la documentación mediante procedimiento manual y/o informatizado detectando las posibles roturas de stock, desabastecimiento u otras incidencias.
- IC1.8** Los residuos generados por la recepción y manipulación de productos se retiran de las zonas de tránsito depositándolos en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según las normas de gestión de residuos establecidas por la organización.
- EC2** Ejecuta instrucciones de organización y animación del punto de venta de forma coordinada con el equipo de trabajo, atendiendo a los criterios de optimización de espacios, calidad e imagen de la organización, según a la normativa aplicable de competencia desleal y publicidad, con el fin de informar al cliente y estimular la venta.
- IC2.1** Los productos se trasladan desde el almacén al punto de venta, según las necesidades de reposición del punto de venta utilizando los medios de transporte adecuados al producto, características del establecimiento y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.
- IC2.2** Los productos se disponen en el punto de venta, colocándolos en los expositores, góndolas, islas, mobiliario disponible y/o espacio seleccionado de acuerdo con el planograma establecido, reponiendo los productos vendidos siempre que sea necesario, utilizando el equipo necesario para su colocación y atendiendo a las medidas de protección colectiva e individual, cumpliendo con la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.
- IC2.3** La información situada en el punto de venta -precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros- se mantiene actualizada, controlando su estado y visibilidad, contrastando los datos y el correcto etiquetado de los productos según las instrucciones recibidas del superior jerárquico.
- IC2.4** La animación del espacio virtual -página web, redes sociales, banners, blogs, wikis y otros- se revisa actualizando la información y elementos publicitarios de los productos y/o servicios ofertados en el ámbito de su responsabilidad, utilizando la herramienta informática específica en función de las necesidades del mercado y según el Plan de Marketing establecido por la organización.

- IC2.5** Los escaparates se modifican colaborando con el responsable de animación en el punto de venta en las labores constructivas, según sus indicaciones y lo establecido en el Plan de Marketing.
- IC2.6** Los productos se etiquetan de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, marcaje Inkjet, u otras- siguiendo el procedimiento y las normas de calidad establecidas por la organización.
- IC2.7** Los posibles errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta se detectan informando al superior jerárquico según el procedimiento establecido y resolviendo, en su caso, en el ámbito de su responsabilidad, garantizando la actualización, veracidad y exactitud de la información.
- IC2.8** Los productos se protegen con dispositivos de seguridad y antihurto -dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS (Electronic Article Surveillance), carcasas transparentes de seguridad u otros- utilizando el equipo y sistemas de protección establecidos por la organización.
- IC2.9** Las posibles situaciones de hurto se afrontan en el ámbito de su responsabilidad y según el procedimiento establecido por la organización.

EC3 Efectuar las operaciones de cobro en la venta de productos y/o servicios, empleando los equipos disponibles y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal a fin de formalizar la venta y prestar un servicio de calidad.

- IC3.1** El estado de los medios de cobro -datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros- se comprueba preparando antes del inicio de la actividad su operatividad y la disposición de efectivo, según los medios establecidos por la organización.
- IC3.2** El precio final del producto se establece pasando el código de identificación del producto y/o servicio -código de barras, tarjeta, etiqueta u otros- por el lector precios ¿escáner óptico de precios, lector de código de barras u otros- o introduciendo, en su caso, el código manualmente cuando éste no figure, minorando en su caso el precio, con abonos, documentos promocionales o de fidelización, vales, ticket regalo, devoluciones u otros, informando al superior jerárquico si excede del ámbito de su responsabilidad.
- IC3.3** Los productos y/o servicios se cobran con los medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros- en función del canal de comercialización, entregando la vuelta de efectivo, en su caso, según el procedimiento establecido por la organización.

- IC3.4** La documentación justificativa de la venta -albarán, factura, factura simplificada, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos- se entrega al cliente después de solicitar la firma, si fuera preciso.
- IC3.5** Los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas se retiran según el procedimiento establecido por la organización, previo a la entrega del producto al cliente.
- IC3.6** El empaquetado y/o embalado se ejecuta, en su caso, utilizando el material, forma y técnica según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta la estética e imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido por la organización.
- IC3.7** El cobro telemático se tramita solicitando y/o comprobando los datos personales y del pago del usuario, informando sobre los posibles gastos derivados del servicio, según la normativa aplicable de servicios de pago y el procedimiento establecido por la organización.
- IC3.8** La devolución de los productos se tramita procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionando el producto de acuerdo con las normas internas establecidas por la organización.
- IC3.9** El control de caja se ejecuta a partir de las operaciones de arqueo y cierre de la misma, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias, reportando la información y documentación al responsable según el procedimiento establecido por la organización.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Documentación logística: orden de trabajo, hoja de pedido, packing list, pedido, albarán entre otros documentos. Aplicaciones informáticas de gestión y control de almacén. Plano de almacén. Layout. Inventarios. Medios de transporte de material. Expositores, góndolas, islas, mobiliario en el punto de venta. Planograma. Espacios virtuales: página web, redes sociales, banners, blogs, wikis. Plan de Marketing. Aparatos de etiquetado y codificado: impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, porta etiquetas, marcaje Inkjet, u otras. Dispositivos y sistemas antihurto: dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS -Electronic Article Surveillance, carcassas transparentes de seguridad, u otros. Medios de cobro: datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos

de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros. Identificadores del producto y/o servicio: código de barras, tarjeta, etiqueta u otros. Lectores de precios: escáner óptico de precios, lector de código de barras u otros. Abonos. Documentos promocionales. Documentos de fidelización. Vales. Ticket regalo. Devoluciones. Medios habituales de pago: efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros. Documentación justificativa de la venta: albarán, factura, documentación logística u otros. Materiales para empaquetado y embalado.

Información utilizada o generada

Órdenes de pedido. Facturas. Albaranes. Documentación logística. Inventarios de mercancías. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Equipos de protección colectiva e individual. Información comercial de la empresa. Plan de marketing. Información del producto y/o servicios comercializados. Listado de precios, ofertas, promociones y descuentos. Etiquetas y cartelería. Medios de pago: efectivo, cheques, tarjetas, reembolso, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Informes de gestión de almacén. Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal. Manual de procedimientos de cobro de la organización. Normativa de servicios de pago. Manuales de gestión de las devoluciones de la organización. Manual de procedimiento interno de atención al cliente. Normas de calidad de la organización. Normativa aplicable de competencia desleal y publicidad. Normas de gestión de residuos y reciclado de la organización.