



EXPENDEDORES DE COMBUSTIBLE

54301012

Marque con una X el período correspondiente:

1º PERIODO FORMATIVO

Exp gasolina 1

Instalaciones de la estación de servicio.
Servicio de gasolina.

Exp gasolina 2

Servicios a la automoción.
Servicio de tienda.

2º PERIODO FORMATIVO

Exp. Gasolina 3

Operaciones de caja.
Seguridad en estaciones de servicio.

Atención al público

Calidad y servicio, algunas definiciones.
La importancia de la calidad del servicio.
Gestión a la calidad del servicio.
Las estrategias del servicio.
La comunicación del servicio.
Normas de calidad del servicio.
Caza de errores: a la conquista del cero defectos.
Medir la satisfacción del cliente.
Sin suerte.
Cómo lanzar un programa de calidad de servicio.
El teléfono como instrumento de atención al público.

3º PERIODO FORMATIVO

Organización del entorno laboral

Introducción
Estructura del entorno comercial
Fórmulas y formatos comerciales
Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial



Estructura y proceso comercial de la empresa
Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
Normativa general sobre comercio
Derechos del consumidor
Resumen

Gestión de la venta profesional

Introducción
El vendedor profesional
Organización del trabajo del vendedor profesional
Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas
Resumen

Documentación propia de la venta de productos y servicios

Introducción
Documentos comerciales
Documentos propios de la compraventa
Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
Elaboración de la documentación
Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial
Resumen

Cálculo y aplicaciones propias de la venta

Introducción
Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa
Cálculo de PVP (Precio de Venta al Público)
Estimación de costes de la actividad comercial
Fiscalidad
Cálculo de descuentos y recargos comerciales
Cálculo de rentabilidad y margen comercial
Cálculo de comisiones comerciales
Cálculo de cuotas y pagos aplazados. Intereses
Aplicaciones de control y seguimientos de pedidos, facturación, cuenta de clientes
Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
Resumen

Procesos de venta

Tipos de venta.
Fases del proceso de venta.
Preparación a la venta.
Aproximación al cliente.
Análisis del producto/servicio.
El argumentario de ventas.



Aplicación de técnicas de venta

Presentación y demostración del producto/servicio.
Demostraciones ante un gran número de clientes.
Argumentación comercial.
Técnicas para la refutación de objeciones.
Técnicas de persuasión a la compra.
Ventas cruzadas.
Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
Técnicas de comunicación no presenciales.

Seguimiento y fidelización de clientes

La confianza y las relaciones comerciales.
Estrategias de fidelización.
Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

Conflictos y reclamaciones en la venta.
Gestión de quejas y reclamaciones.
Resolución de reclamaciones.

O 4º PERIODO FORMATIVO

Internet como canal de venta

Introducción
Las relaciones comerciales a través de Internet
Utilidades de los sistemas online
Modelos de comercio a través de internet
Servidores online
Resumen

Diseño comercial de páginas web

Introducción
El internauta como cliente potencial y real
Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
Tiendas virtuales
Medios de pago en Internet
Conflictos y reclamaciones de clientes
Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos
Resumen

GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS



Características y conservación de los productos

Introducción

Tipos y características de los productos

Condiciones de conservación de los productos

Cualidades básicas

Productos especiales. normativa aplicable

Embalaje y conservación

Resumen

Clasificación de los stocks: clasificación ABC

Introducción

Clasificación de los artículos del almacén: clasificación abc

Rotación de productos: concepto

inventario

La pérdida desconocida: concepto y causas

Gestión del aprovisionamiento

Control de inventarios

Innovaciones tecnológicas

Resumen

ALMACENAJE Y DISTRIBUCIÓN INTERNA DE PRODUCTOS

El almacén: concepto y finalidad

Introducción

Principios básicos de organización del almacén: concepto y funciones

Resumen

Proceso organizativo del almacenamiento de productos

Introducción

Sistemas de almacenaje

Bloques apilados

Sistema convencional

Sistema compacto

Sistema dinámico

Resumen

Criterios de almacenaje

Introducción

Tipos de almacén

Ubicación

Apilamiento

Ventajas e inconvenientes

Resumen

Distribución interna y plano de almacén



Introducción
Distribución interna y plano de almacén
Resumen

Seguridad y prevención de riesgos en el almacén

Introducción
Actuación en caso de accidentes
Medidas de autoprotección
Medidas de seguridad e higiene
La protección de los trabajadores
Recomendaciones en el almacén comercial: manual de seguridad

○ 5º PERIODO FORMATIVO

Organización del punto de venta

Introducción
Conceptos básicos de la organización y distribución de espacios comerciales: la implantación de productos
Criterios de implantación del producto
Comportamiento del cliente en el punto de venta
Espacio comercial
Gestión del lineal
Distribución de familias de artículos en el lineal
Orden y limpieza en el punto de venta
Normas de seguridad e higiene en el punto de venta
Resumen

Animación básica en el punto de venta

Introducción
Factores básicos de animación del punto de venta
Equipo y mobiliario comercial básico
Presencia visual de productos en el lineal
Calentamiento de zonas frías y calientes en el punto de venta
La publicidad en el lugar de la venta
Cartelística en el punto de venta
Máquinas expendedoras: vending
Resumen

Presentación y empaquetado de productos para la venta

Introducción
Empaquetado comercial
Técnicas de empaquetado y embalado comercial
Utilización de materiales para el empaquetado
Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto



Plantillas y acabados
Resumen

Elaboración de informes comerciales sobre la venta

Introducción
Conceptos y finalidad de informes de ventas
Estructura de un informe
Elaboración de informes comerciales
Resumen

Caja terminal de punto de venta

Introducción
Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta
Sistemas tradicionales
Elementos y características del tpv
Apertura y cierre del TPV
Scanner y lectura de la información del producto
Funciones auxiliares del tpv
Lenguajes comerciales: codificación de la mercancía, transmisión Electrónica de datos (sistemas edi u otros)
Descuentos, promociones, vales en el tpv
Utilización del tpv (terminal punto de venta)
Resumen

Procedimientos del cobro y pago de las operaciones de venta

Introducción
Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago
Los justificantes de pago
Diferencias entre factura y recibo
Devoluciones y vales
Registro de operaciones de cobro y pago
Arqueo de caja
Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el tpv
Resumen

O 6º PERIODO FORMATIVO

El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo

El trabajo y la salud.
Los riesgos profesionales.
Factores de riesgo.



Daños derivados del trabajo. Accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo

Daños derivados del trabajo.

Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Derechos y deberes básicos en esta materia

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

Ley 54/2003, reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales.

El Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).

Otras normas específicas derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. El lugar de trabajo

Las herramientas y las máquinas.

La electricidad.

Los incendios.

Almacenamiento, manipulación y transporte.

Señalización.

Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo

La exposición laboral a agentes químicos.

La exposición laboral a agentes físicos.

La exposición laboral a agentes biológicos.

El control del riesgo.

La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

La carga de trabajo.

La carga física.

La carga mental.

La fatiga.

La insatisfacción laboral.

Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual

La prevención y protección de los trabajadores.

La protección colectiva.

La protección individual.



El plan de emergencia

Actuación frente a emergencias.

El plan de emergencia.

El control de la salud de los trabajadores

La vigilancia de la salud de los trabajadores en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos laborales.

Objetivos de vigilancia de la salud.

Las técnicas de vigilancia de la salud.

Integración de los programas de vigilancia de la salud en el programa de Prevención de Riesgos Laborales.

Componentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales

Organismos internacionales.

Organismos nacionales.

El empresario y su deber de prevención.

El trabajador y sus obligaciones preventivas.

La gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa

Política de prevención.

Control de las actuaciones.

Organización de recursos para las actividades preventivas.

Documentación para la gestión de la prevención de riesgos

Documentación necesaria.

Elaboración de la documentación.

Primeros auxilios

¿Qué son los primeros auxilios?

Activación del sistema de emergencia.

Socorrismo laboral.

Evaluación primaria de un accidentado.

Principales emergencias médicas.

Técnicas de reanimación.

Contenidos del CD:

Análisis del perfil profesional

Introducción

El perfil profesional

El contexto sociolaboral

Itinerarios formativos y profesionales

Resumen



La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo

Introducción

Canales de información del mercado laboral: INE, Observatorio de Empleo y portales de empleo

Agentes vinculados con la orientación formativa y laboral e intermediadores laborales: SPEE, servicios autonómicos de empleo, tutores de empleo, OPEA, gabinetes de orientación, ETT, empresas de selección, consulting, asesorías y agencias de desarrollo

Elaboración de una guía de recursos para el empleo y la formación

Técnicas de búsqueda de empleo

Canales de acceso a información. La web: portales, redes de contactos, otros

Procesos de selección

Resumen

Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente

Introducción

Procesos y mecanismos de evaluación de la calidad formativa

Realización de propuestas de los docentes para la mejora para la acción formativa

Centros de referencia nacional

Perfeccionamiento y actualización técnico-pedagógica de los formadores: planes de perfeccionamiento técnico

Centros Integrados de Formación Profesional

Programas europeos e iniciativas comunitarias

Resumen