

**FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**(COMT0112) ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO (RD 614/2013, de 2 de agosto, modificado por el RD 982/2013, de 13 de diciembre)**

**COMPETENCIA GENERAL:** Implantar y dirigir un pequeño comercio o tienda independiente, organizando, gestionando y controlando el aprovisionamiento, la animación del punto de venta y las actividades de venta de productos –a través de canales tradicionales o Internet-, utilizando, cuando la complejidad de la actividad lo requiera servicios de gestión y asesoría externos, con el fin de garantizar la capacidad de respuesta, permanencia y sostenibilidad en el tiempo, potenciando el servicio de proximidad y el asesoramiento personalizado en la atención a clientes, de acuerdo con criterios de calidad del pequeño comercio, respeto medioambiental, seguridad y prevención de riesgos, cumpliendo la normativa vigente.

NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:
2	COM631_2 ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO (RD889/2011 de 24 de Junio)	UC2104_2	Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1432.1030 Gerentes de empresa de comercio al por menor con menos de 10 asalariados.</li> <li>• 5300.1012 Comerciantes propietarios de tiendas.</li> <li>• Gerente de pequeño comercio.</li> </ul>
		UC2105_2	Organizar y animar el punto de venta de un pequeño comercio.	
		UC2106_2	Garantiza la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio.	
		UC0239_2	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.	
		UC1792_2	Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.	

**Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional**

H. Q	Módulos certificado	H. CP	Unidades formativas	Horas
120	MF2104_2: Implantación y desarrollo del pequeño comercio.	100	UF2380: Planificación y apertura de un pequeño comercio	30
			UF2381: Gestión económica básica del pequeño comercio	40
			UF2382: Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio	30
120	MF2105_2: Organización y animación del pequeño comercio.	100	UF2383: Dinamización del punto de venta en el pequeño comercio.	40
			UF2384: Escaparatismo en el pequeño comercio.	30
			UF0032: Venta on line	30
90	MF2106_2: Gestión de compras en el pequeño comercio.	60		60
180	MF0239_2: Operaciones de venta.	160	UF0030: Organización de procesos de venta.	60
			UF0031: Técnicas de venta.	70
			UF0032: Venta on line.	30
60	MF1792_2: Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.	60		60
	MP0496: Módulo de prácticas profesionales no laborales	80		
570	<b>Duración horas totales certificado de profesionalidad</b>	530	<b>Duración horas módulos formativos</b>	450

## RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVOS Y DE UNIDADES FORMATIVAS CON SUS CONTENIDOS:

### MF2104\_2:

#### Implantación y desarrollo del pequeño comercio (100 horas)

- Planificación y apertura de un pequeño comercio (30 horas)
  - 1. Plan de negocio básico para el pequeño comercio.**
    - Red de Recursos para Emprendedores del sector comercial.
    - Análisis de oportunidades
    - Plan Comercial.
    - Tecnologías aplicadas al sector minorista.
  - 2. Plan económico básico del pequeño comercio.**
    - Plan de Inversión básico de un pequeño comercio
    - Fuentes de financiación propia y ajena.
    - Subvenciones y ayudas públicas al pequeño comercio
    - Liabilidad económica-financiera del pequeño comercio
    - Ratios financieros básicos
    - Operaciones de seguro y reaseguro en el pequeño comercio
    - Fijación de precios de venta al público
  - 3. Trámites de constitución y proyecto de pequeño comercio.**
    - Formas jurídicas aplicables al pequeño comercio
    - Trámites de constitución de un pequeño comercio.
    - Titularidad sobre el local de negocio
    - Planimetría básica
    - Decoración de interiores básica
    - Proyecto de Tienda con integración de todos los elementos para su integración
- Gestión económica básica de un pequeño comercio (40 horas)
  - 1. Gestión fiscal, contable y laboral del pequeño comercio.**
    - Gestión fiscal en pequeños comercios.
    - Gestión contable en pequeños comercios.
    - Gestión laboral en pequeños comercios.
    - Servicios on-line de las Administraciones Públicas para el pequeño comercio.
    - Software y paquetes integrados de gestión administrativa de pequeños comercios
  - 2. Gestión de tesorería en el pequeño comercio.**
    - Necesidades de tesorería
    - Estimación de la situación de tesorería
    - Calendario de pagos y cobros
    - Cuentas financieras
    - Seguimiento de cuentas.
    - Estrategias de tesorería.
  - 3. Gestión de medios de cobro y pago en el pequeño comercio.**
    - Documentación de operaciones comerciales.
    - Documentos cambiarios.
    - Operaciones bancarias de cobros y pagos
    - Medios telemáticos de pago
- Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio (30 horas).
  - 1. Comercio de proximidad**
    - Horarios comerciales
    - Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios
    - Asistencia posventa
    - Pautas de atención y asesoramiento al cliente propias del pequeño comercio
    - Servicios complementarios a la venta
  - 2. Comercio de calidad**
    - Calidad en el pequeño comercio
    - Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio.
    - Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del pequeño comercio
    - Códigos de buenas prácticas comerciales
  - 3. Estrategias de diferenciación del pequeño comercio sostenible**
    - Política de devoluciones en el pequeño comercio
    - Web y su uso por el pequeño comercio
    - Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio.
    - Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en pequeños comercios

### MF2105\_2:

#### Organización y animación del pequeño comercio (100 horas)

- Dinamización del punto de venta del pequeño comercio (40 horas)
  - 1. Psicología de la venta en el pequeño comercio.**
    - Comportamiento del cliente en el punto de venta
    - Circulación interna del cliente.

- Zonas frías y calientes.
- 2. Organización interior del punto de venta de pequeños comercios.**
  - Distribución funcional del punto de venta
  - Elementos de merchandising
  - Diseño de interiores básico
  - Normativa de seguridad e higiene en el punto de venta.
- 3. Distribución de productos en el pequeño comercio.**
  - El surtido.
  - Clasificación de los productos.
  - Características de los productos
  - Identificación de los productos.
  - Implantación en el lineal y exposición de los productos
- 4. Acciones promocionales en el punto de venta.**
  - Normativa comercial promocional
  - Técnicas de promoción para incentivar y fidelizar clientes
  - Elementos y soportes promocionales
  - Presupuestos y medios disponibles
- 5. Señalética y cartelística comercial.**
  - Identidad: logotipo y marca
  - Publicidad comercial
  - Rótulos y letreros
  - Aplicaciones para la autoedición de folletos y carteles
  - Aplicaciones informáticas gráficas y de edición
- **Escaparatismo en el pequeño comercio (30 horas)**
  - 1. Escaparatismo en el pequeño comercio.**
    - Objetivos del escaparate.
    - Normativa y trámites administrativos específicos.
    - Tipos de escaparate
    - Elementos del escaparate
    - Diseño de escaparates.
  - 2. Organización del montaje de un escaparate.**
    - Estructura del escaparate.
    - Elementos de fijación
    - Elementos de alumbrado.
    - Prevención de riesgos laborales en el montaje de escaparates
- **Venta «on line» (30 horas)**
  - 1. Internet como canal de venta**
    - Las relaciones comerciales a través de Internet.
    - Utilidades de los sistemas «on line».
    - Modelos de comercio a través de Internet.
    - Servidores «on line».
  - 2. Diseño comercial de páginas web**
    - 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.

## MF2106\_2:

### Gestión de compras en el pequeño comercio (60 horas)

- 1. Planificación de compras en el pequeño comercio.**
  - Qbjetivos de la planificación.
  - Fases del ciclo de compras.
  - Criterios de aprovisionamiento en el pequeño comercio.
  - Previsión de compras y ventas
  - Ratios de gestión de pedidos y control de stocks.
- 2. Técnicas de negociación con proveedores.**
  - Acuerdos con proveedores: el contrato de suministro
  - Técnicas de comunicación y negociación con proveedores
  - Instrumentos de negociación con proveedores
  - Centrales de compra.
  - Internet como herramienta de búsqueda de proveedores y canal de compra
- 3. Gestión administrativa de pedidos.**
  - Realización de pedidos a través de medios presenciales y telemáticos
  - Especificaciones de producto
  - Ofertas
  - Detección de errores en el proceso de compra y realización de ajustes

- Organización material y administrativa de la documentación
- 4. Almacenaje y gestión del aprovisionamiento del pequeño comercio.**
  - Organización del almacenaje en pequeños comercios.
  - Recepción de mercancías y productos
  - Sistemas de codificación de productos
  - Gestión de stocks
  - Recuento e inventario de productos
  - Aplicaciones ofimáticas de aprovisionamiento y almacén para pequeños comercios
- 5. Análisis y gestión del surtido de productos en el pequeño comercio.**
  - Seguimiento y gestión de ventas
  - Ratios para la gestión de productos
  - Detección de productos obsoletos y poco rentables
  - Incorporación de innovaciones y novedades a la gama de productos

## MF0239\_2:

### Operaciones de venta (160 horas)

- Organización de procesos de venta (60 horas)
  - 1. Organización del entorno comercial**
    - 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 en la empresa.
    - Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales.
    - Normativa general sobre comercio.
    - Derechos del consumidor.
  - 2. Gestión de la venta profesional**
    - El vendedor profesional.
    - Organización del trabajo del vendedor profesional.
    - Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas.
  - 3. Documentación propia de la venta de productos y servicios**
    - 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.
  - 4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta**
    - Operativa básica de cálculo aplicado a la venta.
    - 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 seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes.
    - Cálculo de rentabilidad y margen comercial.
    - Cálculo de comisiones comerciales.
    - Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses.
    - Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes.
- Técnicas de venta (70 horas)
  - 1. Procesos de venta**
    - Tipos de venta.
    - Fases del proceso de venta.
    - Preparación de la venta.
    - Aproximación al cliente.
    - Análisis del producto/servicio.
    - El argumentario de ventas.
  - 2. 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.
  - 3. 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).
  - 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta.**
    - Conflictos y reclamaciones en la venta.
    - Gestión de quejas y reclamaciones.
    - Resolución de reclamaciones.
    - Respuestas y usos habituales en el sector comercial.
    - Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento.
    - Juntas arbitrales de consumo.
- **Venta«on line» (30 horas)**
- 1. Internet como canal de venta**
    - Las relaciones comerciales a través de Internet.
    - Utilidades de los sistemas «on line».
    - Modelos de comercio a través de Internet.
    - Servidores «on line».
  - 2. Diseño comercial de páginas web**
    - 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.

## MF1792\_2:

### Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios. (60 horas)

- 1. Seguridad y salud en el trabajo.**
  - El trabajo y la salud.
  - Los riesgos profesionales
  - Derechos y básicos de empresa y trabajadores.
  - Medidas preventivas y de protección: colectivas e individuales.
  - Consulta y participación: empresa y trabajadores.
  - Riesgos generales y específicos del sector correspondiente al pequeño negocio o microempresa y su prevención.
  - Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
  - Planes de emergencia y evacuación.
  - El control de la salud de los trabajadores.
  - Evaluación de riesgos generales y específicos y planificación de la prevención de riesgos en pequeños negocios.
  - Protección colectiva e individual.
- 2. Gestión de la prevención de riesgos en pequeños negocios o microempresas.**
  - Principios básicos de gestión de la prevención.
  - Planificación de la actividad preventiva.
  - Tipología de servicios, características y modos de gestión.
  - Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas.
  - Documentación: recogida, elaboración y archivo.
- 3. Riesgos generales y actuaciones preventivas en los pequeños negocios o microempresas.**
  - Riesgos y formas de prevención más comunes en los pequeños negocios o microempresas.
  - Funciones de la comunicación efectiva y la formación en la evitación de riesgos.
  - Aplicación de técnicas para favorecer comportamientos seguros.
- 4. Situaciones de emergencia y evacuación en pequeños negocios o microempresas.**
  - El plan de emergencia.
  - El plan de evacuación.
  - El simulacro de evacuación.
- 5. Organismos, órganos y entidades relacionados con la prevención de riesgos laborales.**
  - Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
  - Organismos públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - Gestión de la prevención de riesgos laborales.

## MP0496:

### Módulo de prácticas profesionales no laborales de actividades de gestión del pequeño comercio (80 horas)