

B4. MÓDULO: PROCESOS DE VENTA

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL.

Nombre del módulo: PROCESOS DE VENTA

Código numérico del módulo: 1232

Profesor responsable del módulo: RAMÓN GARCÍA LÓPEZ

Curso en que se impartirá el módulo profesional: 1^{er} CURSO DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO EN ACTIVIDADES COMERCIALES

Horas anuales: 125 HORAS

Horas semanales: 4 HORAS

11. SISTEMA DE CALIFICACIÓN (APARTADO EXPUESTO EN www.iescondestable.es)

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

En la siguiente tabla se presentan los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA) (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
1. <i>Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.</i>		15%	UT
a) Se han identificado los tipos de consumidores, diferenciando el consumidor final o particular y el industrial u organizacional.	Prueba Objetiva/		1
b) Se ha definido el contenido y los aspectos que comprende el estudio del comportamiento del consumidor y/o usuario.	Trabajo/ Observación directa/		1
c) Se han definido y clasificado las necesidades del consumidor, teniendo en cuenta el orden jerárquico que se establece a la hora de satisfacerlas.	Ejercicios Prácticas		1

d) Se han clasificado las compras, atendiendo al comportamiento racional o impulsivo del consumidor y/o usuario.			1
e) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor final, analizando los factores que determinan su complejidad y duración.			1
f) Se han analizado los determinantes internos y externos que influyen en el proceso de decisión de compra de los consumidores y/o usuarios.			1
g) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor industrial, comparando el proceso con el del consumidor final.			1
h) Se han caracterizado las tipologías de clientes, atendiendo a su comportamiento de compra, su personalidad y sus motivaciones de compra.			1
2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.		15%	UT
a) Se han establecido las funciones y responsabilidades de los vendedores en la venta personal.			3
b) Se han clasificado los vendedores en función de las características de la empresa en la que prestan servicios, el tipo de venta que realizan y la naturaleza del producto.			3
c) Se ha definido el perfil del vendedor profesional, analizando las cualidades personales, habilidades profesionales y conocimientos que debe tener un buen vendedor.	Prueba Objetiva/		3
d) Se han descrito distintos puestos de trabajo de ventas y el perfil de los vendedores más adecuados para los mismos.	Trabajo/		3
e) Se han determinado las necesidades de formación, perfeccionamiento y reciclaje del equipo de vendedores.	Observación directa /		3
f) Se ha definido el contenido del programa de formación y perfeccionamiento de los vendedores.	Ejercicios Prácticos		3
g) Se ha valorado la importancia de la motivación -de los vendedores analizando los principales factores motivadores.			3
h) Se han identificado los sistemas de retribución de los vendedores más habituales.			3
		10%	UT

3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.			
a) Se han identificado las funciones del departamento de ventas de una empresa y las responsabilidades del director de ventas.	Prueba Objetiva/ Trabajo/ Observación directa/ Ejercicios Prácticos		4
b) Se han diferenciado las formas de organización del departamento de ventas por zonas geográficas, por productos y por clientes, entre otras.			4
c) Se ha calculado el número de vendedores que se requieren para cumplir los objetivos del plan de ventas de la empresa.			4
d) Se ha elaborado el programa de ventas del vendedor, definiendo sus propios objetivos y el plan de actuación, en función de los objetivos establecidos en el plan de ventas de la empresa.			4
e) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles del producto, resaltando sus ventajas respecto a los de la competencia y presentando soluciones a los problemas del cliente.			4
f) Se han aplicado técnicas de prospección de clientes, atendiendo a las características del producto/servicio ofertado.			4
g) Se ha determinado el número de visitas comerciales que se van a realizar a los clientes reales y potenciales y el tiempo de duración de las visitas.			4
h) Se han planificado las visitas a clientes, aplicando las rutas de ventas que permiten optimizar los tiempos del vendedor y reducir los costes.			4
4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.		15%	UT
a) Se ha preparado la documentación necesaria para realizar una visita comercial, consultando la información de cada cliente en la herramienta de gestión de relaciones con clientes (CRM).	Prueba Objetiva/ Trabajo/ Observación directa/ Ejercicios		2
b) Se ha concertado y preparado la entrevista de ventas, adaptando el argumentario a las características, necesidades y potencial de compra de cada cliente, de acuerdo con los objetivos fijados.			2

	Prácticas		
c) Se ha preparado el material de apoyo y la documentación necesaria.			2
d) Se ha realizado la presentación y demostración del producto, utilizando técnicas de venta adecuadas para persuadir al cliente.			2
e) Se han previsto las posibles objeciones del cliente y se han definido las técnicas y los argumentos adecuados para la refutación de las mismas.			2
f) Se han utilizado técnicas de comunicación verbal y no verbal en situaciones de venta y relación con el cliente			2
5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.		15%	UT
a) Se ha interpretado la normativa que regula los contratos de compraventa.			5
b) Se ha caracterizado el contrato de compraventa, los elementos que intervienen y los derechos y obligaciones de las partes, analizando su estructura y las cláusulas habituales que se incluyen en el mismo.			5
c) Se ha cumplimentado el contrato de compraventa en el que se recogen los acuerdos entre vendedor y comprador, utilizando un procesador de textos.	Prueba Objetiva/ Trabajo/		5
d) Se ha interpretado la normativa que regula el contrato de compraventa a plazos y los requisitos que se exigen para su formalización.	Observación directa/		5
e) Se ha caracterizado el contrato de ventas en consignación analizando los casos en que procede su formalización.	Ejercicios Prácticas		5
f) Se ha caracterizado el contrato de suministro, analizando los supuestos en los que se requiere para el abastecimiento de materiales y servicios.			5
g) Se han analizado los contratos de leasing y renting como alternativas de adquisición y financiación del inmovilizado de la empresa.			5

6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.		15%	UT
a) Se ha gestionado la documentación comercial de diferentes operaciones de venta, desde la recepción del pedido hasta el envío y recepción por parte del cliente.	Prueba Objetiva/ Trabajo/ Observación directa/ Ejercicios Prácticas		6
b) Se ha establecido el modo de formalizar el pedido por parte del cliente, en ventas a distancia (por catálogo, televenta, teléfono móvil e Internet, entre otros).			6
c) Se han identificado las distintas formas de pago, analizando el procedimiento y la documentación necesaria en cada caso.			6
d) Se han diferenciado los medios de pago al contado de los aplazados.			6
e) Se han comparado los medios y formas de pago, analizando las ventajas y desventajas en términos de coste, seguridad y facilidad de uso.			6
f) Se ha cumplimentado la documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.			6
g) Se han cumplimentado cheques, letras de cambio, pagarés y demás documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.			6
h) Se ha identificado la documentación correspondiente a las operaciones de endoso, aval y gestión de cobro de medios de pago.			6

7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.		15%	UT
a) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un cierto margen comercial expresado en forma de porcentaje del precio de coste.	Prueba Objetiva/ Trabajo/ Observación directa/ Ejercicios Prácticas		7
b) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un margen comercial expresado en forma de un porcentaje sobre el precio de venta.			7
c) Se ha determinado el importe total de una operación de venta, aplicando los descuentos y gastos acordados y el IVA correspondiente.			7
d) Se ha calculado el interés de diferentes operaciones, definiendo las variables que lo determinan y aplicando un determinado tipo de interés.			7

e) Se ha calculado el descuento de diferentes operaciones, aplicando un determinado tipo de descuento.			7
f) Se ha calculado el descuento y el efectivo resultante de una remesa de efectos.			7
g) Se han cumplimentado facturas de negociación de efectos comerciales, aplicando un determinado tipo de descuento y la correspondiente comisión.			7

Los contenidos de carácter práctico se trabajarán mediante actividades de clase y simulaciones de casos prácticos empleando la observación directa, actividades de clase o ejercicios prácticos como **instrumentos de evaluación** mientras que los criterios de matiz teórico se evaluarán, principalmente, mediante pruebas objetivas teórico-prácticas, batería de preguntas en clase o la realización de trabajos específicos.

Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos, se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre, según el profesor decida, que permitan evaluar los contenidos de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos contenidos de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o trabajos, éstos deberán entregarse dentro del plazo determinado por el profesor pues no se recogerán entregas fuera de plazo.

Los alumnos deberán presentar todas las actividades propuestas para la evaluación positiva del módulo, sin que pueda faltar ninguna de las actividades, trabajos o pruebas.

En caso de que la demora en alguna entrega de trabajos o actividades, se le informará al alumno sobre el modo de proceder para su recuperación, que podrá ser:

- Entrega del mismo ejercicio o trabajo u otro similar el día asignado para recuperaciones, que se realizarán en la evaluación ordinaria.
- Prueba objetiva relacionada el día asignado para recuperaciones (en lugar de entregar el ejercicio se podrá realizar una prueba escrita o práctica, que se realizará en la evaluación ordinaria).

Calificación de cada resultado de aprendizaje (RRAA)

- Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.
- Para que un RRAA se considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio ≥ 5 .
- Para superar el módulo el alumno debe tener aprobados todos y cada uno de los RRAA (nota superior a 5), si no es así en alguno de ellos, deberá recuperar el mismo.

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL.	% PESO 2ª EVAL.	% PESO 3ª EVAL	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.	33,33 %			15%
2. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.	33,33 %			15%
3. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.	33,33 %			15%
4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.		40%		10%
5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.		60%		15%
6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.			50%	15%

7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.			50%	15%
	100%	100%	100%	100%

Criterios de recuperación

- El alumno deberá recuperar aquellos RRAA no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5).
- En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada RRAA.
- Los RRAA se evaluarán de 0 a 10, y la nueva nota será la única que cuente para la calificación y por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, ejercicios o trabajos cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumno que explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.

Se realizarán las siguientes recuperaciones

Se realizará una única recuperación antes de la primera y de la segunda convocatoria ordinaria con los RRAA pendientes de superar.

- Los alumnos que no hayan superado el módulo tras las evaluaciones parciales tendrán ocasión de hacerlo en primera convocatoria ordinaria del curso y de no superar el módulo en esta convocatoria tendrán que evaluarse de nuevo en la segunda convocatoria ordinaria. Para ellos se **entregará un plan de recuperación individualizado** en el que se indicara los RRAA pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.

Si se comprueba que algún alumno/a está copiando se le pondrá un suspenso en el examen, se le recogerá el mismo e irá a la recuperación, con el contenido que se esté evaluando en ese momento.

En los exámenes dejarán los alumnos/as sus teléfonos apagados, cualquier aparato tecnológico (relojes, auriculares.....) durante la realización del examen, deberá estar apagado. En caso de ser descubierto cualquier tipo de tecnología que esté utilizando el alumno/a para la realización del examen, se le será retirada y el alumno quedará suspenso automáticamente con cero puntos.

Procedimiento de pérdida de evaluación continua

La Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2010/14361] establece en su Artículo 4 lo siguiente:

1. La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo será continua, integradora y diferenciada según los distintos módulos y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno.
2. La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el ciclo formativo. **Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua.** Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.
3. Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
4. El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.
5. El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca.

Pruebas a realizar por la pérdida de evaluación continua:

- Prueba objetiva teórico-práctica
- Si el profesor lo cree conveniente puede además solicitar al alumno la entrega de ejercicios o algún trabajo específico.

Para justificar las faltas de asistencia del alumnado se solicitará justificante oficial. Justificante médico, notarial o similar, justificante que será siempre validado por el profesor, siendo obligatorio ser presentado, fundamentalmente en caso de examen del alumno.