

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	2021/2022

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CMCOM01	Actividades comerciais	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP1230	Venda técnica	2021/2022	0	123	0
MP1230_13	Venda técnica de produtos e servizos	2021/2022	0	63	0
MP1230_23	Venda técnica de inmobles	2021/2022	0	30	0
MP1230_33	Telemárketing	2021/2022	0	30	0

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	CLEMENTINA MARÍA ROSARIO GONZÁLEZ AREA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP1230_13) RA1 - Elabora ofertas comerciais de produtos industriais e do sector primario, adaptando os argumentos de venda aos tipos de clientela (retallistas, por xunto e institucionais)
(MP1230_23) RA1 - Prepara accións promocionais de bens inmobles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas ao sector
(MP1230_33) RA1 - Desenvolve actividades de telemárketing en situacións de venda telefónica, captación e fidelización de clientela e atención personalizada, aplicando as técnicas axeitadas en cada caso
(MP1230_13) RA2 - Confecciona ofertas comerciais de servizos, adaptando os argumentos de venda ás características específicas do servizo proposto e ás necesidades da clientela
(MP1230_23) RA2 - Desenvolve actividades relacionadas co proceso de venda de inmobles, formalizando os documentos xerados neste tipo de operacións
(MP1230_13) RA3 - Realiza actividades propias da venda de produtos tecnolóxicos, aplicando técnicas de venda axeitadas e compilando información actualizada da evolución e as tendencias do mercado deste tipo de bens
(MP1230_13) RA4 - Desenvolve actividades relacionadas coa venda de produtos de alta gama, aplicando técnicas que garantan a transmisión da imaxe de marca de calidade e reputación elevada

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
(MP1230_33) CA1.1 Identificáronse os sectores onde se desenvolvera o telemárketing
(MP1230_23) CA1.1 Elaboráronse mensaxes publicitarias coa información dos inmobles que se oferten
(MP1230_33) CA1.2 Analizáronse as funcións desta ferramenta de comunicación comercial na empresa
(MP1230_23) CA1.2 Comparáronse as vantaxes e os inconvenientes dos soportes de difusión
(MP1230_33) CA1.3 Analizouse o perfil que debe ter o persoal teleoperador
(MP1230_23) CA1.3 Xestionouse a difusión do material promocional utilizando medios de comunicación
(MP1230_23) CA1.4 Seleccionáronse as fontes de información dispoñibles para a captación de clientela ou de demandantes potenciais de inmobles en venda ou alugamento
(MP1230_33) CA1.4 Caracterizáronse as técnicas de atención personalizada, captación e fidelización da clientela a través do telemárketing
(MP1230_13) CA1.4 Saliéntáronse as vantaxes de novos materiais, compoñentes e ingredientes dos produtos ofertados
(MP1230_13) CA1.5 Seleccionáronse subvariables de produto, tales como o envasamento, a etiquetaxe, a certificación e a seguridade, como ferramentas de márketing para potenciar os beneficios do produto ofertado
(MP1230_33) CA1.5 Identificáronse as etapas do proceso de venda telefónica
(MP1230_23) CA1.5 Determináronse as necesidades e as posibilidades económico-financeiras da clientela ou de demandantes potenciais, aplicando os instrumentos de medida previstos pola organización
(MP1230_23) CA1.6 Rexistráronse os datos da clientela posible, cumprindo cos criterios de confidencialidade e a normativa sobre protección de datos
(MP1230_33) CA1.6 Elaboráronse guións para a realización de chamadas de vendas
(MP1230_33) CA1.7 Prevíronse as obxeccións que poida formular a clientela e o xeito de afrontalas con éxito
(MP1230_33) CA1.8 Realizáronse simulacións de operacións de telemárketing en casos de captación, retención ou recuperación de clientela

Criterios de avaliación do currículo
(MP1230_13) CA2.1 Identificáronse características intrínsecas dos servizos, como son a caducidade inmediata, a demanda concentrada puntualmente, a intanxibilidade, a inseparabilidade e a heteroxeneidade
(MP1230_23) CA2.1 Seleccionáronse os inmobles máis en consonancia coas necesidades e cos desexos da clientela potencial, e presentouse a información en forma de expediente
(MP1230_23) CA2.2 Informouse a clientela de xeito claro e efectivo acerca das características e dos prezos dos inmobles previamente seleccionados
(MP1230_23) CA2.4 Transmitíronse á clientela potencial do produto inmobiliario as condicións da intermediación da operación
(MP1230_23) CA2.5 Programáronse procesos de negociación comercial para alcanzar o pechamento da operación comercial
(MP1230_13) CA2.5 Analizáronse estratexias para superar as dificultades que leva consigo a aceptación dunha oferta de prestación de servizos
(MP1230_23) CA2.7 Realizouse o seguimento das operacións a través dun sistema de comunicación continua capaz de planificar novas visitas e de rexistrar as variacións nos datos da oferta
(MP1230_13) CA3.1 Analizáronse carteiras de produtos e servizos tecnolóxicos ofertados en diversas canles de comercialización
(MP1230_13) CA3.3 Organizouse a información obtida sobre innovacións do mercado, centrándose nas utilidades de produtos, novos usos, doado manexo, accesorios, complementos e compatibilidades
(MP1230_13) CA3.4 Argumentouse a posibilidade de introducir novos produtos e/ou servizos, modificacións ou variantes de modelos que complementen a carteira de produtos, axustándose ás novas modas e tendencias
(MP1230_13) CA3.5 Proporcionáronse datos á persoa superior inmediata sobre a existencia de segmentos da clientela comercialmente rendibles, e propuxéronse novas liñas de negocio, fomentando o espírito emprendedor na empresa
(MP1230_13) CA3.6 Detectáronse áreas de mellora en grupos de clientela pouco satisfeita que se poden cubrir coa oferta dun produto ou servizo que se adapte mellor ás súas necesidades
(MP1230_13) CA3.7 Elaboráronse ofertas de produtos tecnolóxicos, utilizando ferramentas informáticas de presentación
(MP1230_13) CA4.1 Establecéronse as causas que determinan a consideración dun produto como de alta gama, como o prezo, as características innovadoras, a calidade, etc
(MP1230_13) CA4.2 Determinouse o procedemento de transmisión dunha imaxe de alto posicionamento a través da linguaxe verbal e non verbal, a imaxe persoal e o trato á clientela
(MP1230_13) CA4.4 Seleccionáronse os argumentos axeitados en operacións de venda de produtos de alto posicionamento
(MP1230_13) CA4.6 Realizouse a etiquetaxe de produtos de alto valor monetario, seguindo a normativa aplicable en cada caso
(MP1230_13) CA4.7 Revisouse a seguridade da mercadoría con sistemas antifurto, comprobando a concordancia entre a etiqueta e o produto, e o funcionamento das cámaras de videovixilancia
(MP1230_13) CA4.8 Analizáronse as pautas de actuación establecidas pola organización ao detectar un furto

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP1230_13) RA1 - Elabora ofertas comerciais de produtos industriais e do sector primario, adaptando os argumentos de venda aos tipos de clientela (retallistas, por xunto e institucionais)
(MP1230_23) RA1 - Prepara accións promocionais de bens inmobles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas ao sector
(MP1230_33) RA1 - Desenvolve actividades de telemarketing en situacións de venda telefónica, captación e fidelización de clientela e atención personalizada, aplicando as técnicas axeitadas en cada caso
(MP1230_13) RA2 - Confecciona ofertas comerciais de servizos, adaptando os argumentos de venda ás características específicas do servizo proposto e ás necesidades da clientela
(MP1230_23) RA2 - Desenvolve actividades relacionadas co proceso de venda de inmobles, formalizando os documentos xerados neste tipo de operacións
(MP1230_13) RA3 - Realiza actividades propias da venda de produtos tecnolóxicos, aplicando técnicas de venda axeitadas e compilando información actualizada da evolución e as tendencias do mercado deste tipo de bens

Resultados de aprendizaxe do currículo

(MP1230_13) RA4 - Desenvolve actividades relacionadas coa venda de produtos de alta gama, aplicando técnicas que garantan a transmisión da imaxe de marca de calidade e reputación elevada

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo

(MP1230_13) CA1.1 Realizáronse procuras de fontes de información de clientela industrial e por xunto

(MP1230_13) CA1.2 Elaboráronse argumentarios de vendas centrados na variable produto, tales como atributos físicos, composición, utilidades e aplicacións deses produtos

(MP1230_13) CA1.3 Realizáronse propostas de ofertas de produtos a clientela institucional, industrial ou por xunto

(MP1230_23) CA1.5 Determináronse as necesidades e as posibilidades económico-financeiras da clientela ou de demandantes potenciais, aplicando os instrumentos de medida previstos pola organización

(MP1230_33) CA1.6 Elaboráronse guións para a realización de chamadas de vendas

(MP1230_23) CA1.7 Realizáronse estudos comparativos para seleccionar o elemento da carteira de inmobles que mellor se axuste ás expectativas e ás posibilidades económicas da clientela

(MP1230_33) CA1.8 Realizáronse simulacións de operacións de telemárketing en casos de captación, retención ou recuperación de clientela

(MP1230_13) CA2.2 Estruturáronse e xerarquizáronse os obxectivos das ofertas de servizos entre logros económicos e sociais, de os haber

(MP1230_23) CA2.3 Seleccionáronse os parámetros esenciais nas visitas aos inmobles que máis se axusten aos intereses da clientela potencial

(MP1230_13) CA2.3 Enquisouse a clientela para coñecer o seu grao de comprensión e aceptación do servizo ofrecido

(MP1230_13) CA2.4 Mediuse a efectividade das enquisas logo da súa aplicación pola organización

(MP1230_23) CA2.5 Programáronse procesos de negociación comercial para alcanzar o pechamento da operación comercial

(MP1230_13) CA2.6 Confeccionáronse argumentos de vendas de servizos públicos e privados

(MP1230_23) CA2.6 Formalizáronse follas de visita, precontratos, contratos e documentación anexa

(MP1230_13) CA2.7 Elaboráronse propostas para captar clientela que contrate prestacións de servizos a longo prazo

(MP1230_13) CA3.2 Obtivéronse datos do mercado a través da información e das suxestións recibidas da clientela

(MP1230_13) CA4.3 Confeccionouse un argumentario de vendas centrado na variable de comunicación (imaxe de marca, orixe, personalidade, recoñecemento social, pertenza a un grupo ou clase, e exclusiva carteira de clientela)

(MP1230_13) CA4.5 Realizouse a empaquetaxe e/ou a embalaxe do produto con rapidez e eficiencia, utilizando técnicas acordes aos parámetros estéticos da imaxe corporativa

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exixibles para acadar a avaliación positiva vendrán determinados polos criterios de avaliación dos apartados 2.1.2 e 2.2.2.asociados

aos resultados de aprendizaxe relacionados nos apartados 2.1.1 e 2.2.1 desta programación.

Para a superación da proba teórica (primeira proba) será imprescindible acadar unha cualificación igual ou superior a 5, sendo eliminatoria, non podendo pasar á realización da segunda proba os que non acaden dita puntuación.

Para superar a parte práctica (segunda proba) deberán ter tamén unha cualificación igual ou superior a 5.

A nota final do módulo será a media das dúas probas.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Proba teórica tipo test e/ou preguntas cortas relativas ós conceptos necesarios para garantir a consecución dos criterios de avaliación indicados no punto 2.1.2. desta programación.

Esta proba tendrá unha duración máxima de dúas horas.

Os aspirantes deberán vir provistos de:

- Bolígrafo,
- DNI para a súa identificación.

4.b) Segunda parte da proba

Deseñárase unha proba práctica que consistirá no desenvolvemento de un ou varios supostos que versarán sobre unha mostra significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación

Os aspirantes deberán vir provistos de:

- Bolígrafo,
- DNI para a súa identificación.