MANUAL DEL CURSO

Manual de Auxiliar de comercio

Atención al cliente, preparación de pedidos, manipulación y traslado de productos y reposición, con un glosario de términos clave.



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-auxiliar-comercio/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **Atención e información al cliente** **2**

Unidad I. Atender al cliente en el punto de venta 2
Unidad II. Prestar el servicio de reparto a domicilio 4
Unidad III. Qué debes saber 5
Unidad IV. Cómo debes ser y actuar 8
Unidad V. Qué se espera de ti en una situación real 9

MÓDULO II **Preparación de pedidos** **12**

Unidad VI. Qué hace la persona que prepara pedidos 12
Unidad VII. Qué hay que saber: la preparación del pedido 15
Unidad VIII. Qué hay que saber: la unidad de pedido, el embalaje y el etiquetado 16
Unidad IX. Cómo debes ser y actuar en el trabajo 18
Unidad X. Qué se espera de ti en una situación real de trabajo 19

MÓDULO III **Manipulación y traslado de productos** **22**

Unidad XI. Antes de mover nada: pedido, ruta y equipo 22
Unidad XII. Cargar la mercancía en el equipo 25
Unidad XIII. Transportar y descargar con seguridad 27
Unidad XIV. Mantenimiento de primer nivel del equipo 30
Unidad XV. Saberes comunes, actitud y prevención 32

MÓDULO IV **Reposición y acondicionamiento en el punto de venta** **35**

Unidad XVI. Reponer e inventariar productos en el punto de venta 35
Unidad XVII. Mobiliario, animación, etiquetado, empaquetado y limpieza 36
Unidad XVIII. Qué debes saber (conocimientos de apoyo) 38
Unidad XIX. Cómo debes ser y actuar en el trabajo 41
Unidad XX. Qué se espera de ti en el día a día de una tienda 41

MÓDULO V **Glosario de términos** **44**

Unidad XXI. Atención al cliente, comunicación y venta 44
Unidad XXII. Pedidos, documentos, códigos y tecnología 46
Unidad XXIII. Almacén, picking y embalaje 48
Unidad XXIV. Manipulación, transporte y punto de venta 51

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Auxiliar de comercio** **53**

MÓDULO I

Atención e información al cliente

Este módulo trabaja la unidad de competencia UC1329_1, «Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente». Verás qué hace una persona auxiliar de comercio cuando atiende al público en la tienda y cuando reparte pedidos a domicilio, qué conocimientos necesita, cómo debe comportarse y qué se espera de ti en una situación real de trabajo.

Es una unidad de nivel 1: lo importante es que domines bien los pasos básicos y los protocolos de atención de tu empresa, y que sepas cuándo tienes que pasar un asunto a un responsable.

> **! AVISO**
>
> El material de partida es una guía de evaluación de competencias y está redactado en términos generales: habla de «los procedimientos establecidos» y «el protocolo de la organización» sin detallarlos, porque cada empresa tiene los suyos. Aprende aquí la estructura y el sentido de cada paso, y fíjate siempre en cómo lo concreta tu empresa. Si en tu trabajo hay cobros, devoluciones o reclamaciones, consulta además la normativa vigente de consumo y de protección de datos (BOE y tu comunidad autónoma), porque este módulo no la detalla. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD I

Atender al cliente en el punto de venta

La primera gran actividad de la unidad consiste en **atender al cliente dentro del marco de tu responsabilidad**: facilitarle la información que pide sobre productos y promociones y tratar sus quejas y reclamaciones. «Dentro del marco de tu responsabilidad» es una idea clave: hay cosas que resuelves tú y cosas que debes pasar a quien corresponda.

Esta actividad principal se compone de cinco tareas secundarias y de una pauta general de comportamiento. Las vemos una a una.

1 Informar sobre la localización y las características de los productos

Cuando un cliente te pregunta dónde está algo o cómo es, debes informarle sobre la **localización** y las **características básicas** del producto, **según las indicaciones que hayas recibido**. Es decir, no improvisas: das la información que tu empresa te ha dado.

- Conoce la distribución de la tienda (secciones, pasillos, expositores) para orientar con rapidez.
- Explica solo las características básicas que te han indicado; si te preguntan algo que no sabes o que se sale de lo que te han explicado, no lo inventes y consulta con un compañero o con tu responsable.
- Acompaña al cliente hasta el producto cuando la situación lo permita, en lugar de limitarte a señalar con la mano.

! EJEMPLO

Una clienta pregunta por una cafetera concreta. Le indicas la sección y le dices las características básicas que figuran en la información del producto. Si quiere comparar prestaciones técnicas que no conoces, le dices que vas a consultarlo y avisas a la persona responsable. (Ejemplo añadido a este manual.)

2 Comunicar promociones e información comercial básica

Debes **comunicar al cliente las promociones y la información comercial básica** siguiendo el procedimiento establecido. Esto incluye las ofertas vigentes y las novedades. En la situación profesional de evaluación se espera además que entregues al cliente **documentación sobre las ofertas** (por ejemplo, folletos) y que uses los **medios promocionales disponibles**.

- Comunica solo las promociones que estén vigentes y tal como las establece la empresa.
- Apóyate en el material disponible: folletos, carteles u otros medios promocionales.
- Aprovecha el contacto con el cliente (por ejemplo, durante una entrega a domicilio) para presentarle otros productos y promociones que puedan interesarle.

3 Informar del procedimiento y las alternativas ante una reclamación

Si un cliente no está conforme, tu primera tarea es **explicarle cómo se tramita su reclamación y qué alternativas existen**. Muchas veces el cliente se calma cuando sabe qué va a pasar a continuación y quién se encargará.

4 Atender quejas y reclamaciones dentro de tu ámbito

Debes atender las quejas y reclamaciones **según las instrucciones establecidas por la organización** y **dentro de tu ámbito de aplicación**. Lo que puedas resolver con tus instrucciones, lo resuelves tú; lo demás sigue el camino del punto siguiente.

5 Canalizar las reclamaciones a los responsables

Las reclamaciones que se salen de tu responsabilidad se **canalizan a los responsables superiores** siguiendo el procedimiento. Pasar un asunto a quien corresponde no es un fallo: es parte de tu trabajo y se valora expresamente.

Los conocimientos asociados a este procedimiento de atención de quejas y reclamaciones son tres: **atención y registro**, **tramitación** y **canalización a responsables**.

1. **Escucha** al cliente con interés y sin interrumpirle.
2. **Infórmale** del procedimiento a seguir y de las alternativas existentes.
3. **Resuelve** lo que esté dentro de tu responsabilidad aplicando las instrucciones de la empresa.
4. **Registra** la queja o reclamación según el procedimiento interno.

5. **Canaliza** a tus superiores lo que exceda tu ámbito y explícale al cliente qué ocurrirá a continuación.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> El orden exacto de estos pasos y el modo de registrar la queja dependen de cada empresa; aquí se ha ordenado a partir de los indicadores que se esperan en la actuación (escuchar, informar de alternativas, responder, canalizar y aplicar los procedimientos internos). (Aviso añadido a este manual.)

6 Adaptar tu comportamiento al tipo de cliente y a la situación

Todas estas actividades se desarrollan **adaptando las pautas de comportamiento y las técnicas protocolarizadas de atención al público** en función del tipo de cliente y de la situación comercial. No se atiende igual a una persona con prisa que a otra que duda, ni a un cliente contento que a uno enfadado. El protocolo es la base, y tú lo ajustas a quien tienes delante.

UNIDAD II

Prestar el servicio de reparto a domicilio

La segunda actividad principal es **prestar el servicio de reparto a domicilio siguiendo el protocolo de trato y cumpliendo el procedimiento establecido**. Cuando entregas un pedido en casa del cliente, eres la imagen de la empresa: la entrega correcta, el trato cordial y el cobro claro forman parte del mismo servicio.

1 Los cuatro momentos de la entrega

1. **Comprobar el pedido antes de entregarlo.** Verifica que la orden de pedido coincide con el pedido físico.
2. **Saludar al cliente.** Salúdale identificándote y respetando el protocolo establecido.
3. **Formalizar la entrega.** Entrega el pedido cumpliendo el procedimiento de registro de entrega.
4. **Cobrar.** Cobra el pedido o el servicio de reparto de acuerdo con las instrucciones recibidas, con exactitud y claridad.

2 Comprobar la orden de pedido y el pedido físico

Antes de salir y antes de entregar, contrasta lo que dice la **orden de pedido** con lo que realmente llevas. Si hay una diferencia, es mejor detectarla antes de llegar a casa del cliente que delante de él.

- ✓ Comprueba que están todos los artículos que figuran en la orden.
- ✓ Comprueba que no sobran ni faltan productos y que corresponden a lo pedido.
- ✓ Si algo no coincide, avisa a tu responsable según el procedimiento, antes de entregar.

DATO AÑADIDO

El texto solo exige comprobar que la orden de pedido corresponde al pedido físico. Los puntos concretos de la lista (cantidades, artículos) son una aplicación práctica de esa comprobación. (Aviso añadido a este manual.)

3 Saludar e identificarte

Al llegar, empieza con un **saludo inicial aplicando las fórmulas de cortesía y el protocolo** de tu empresa y **identifícate**. Estos dos gestos transmiten confianza y se valoran expresamente.

- Saluda con amabilidad y presenta quién eres y de qué empresa vienes.
- Mantén un lenguaje corporal abierto y una imagen personal cuidada (lo veremos en la unidad de comunicación).
- Usa las fórmulas de cortesía que marque el protocolo.

4 Entregar y registrar la entrega

La entrega se hace **según el procedimiento establecido** y debe quedar **documentada**. Se hace con el registro de entrega: sirve para justificar que el pedido se ha entregado. En la situación de evaluación se tiene en cuenta explícitamente el **registro documental de la entrega y cobro** del pedido.

5 Cobrar con exactitud y claridad

El cobro se realiza **según las instrucciones recibidas**. Los dos adjetivos que marca el texto son **exactitud** (la cantidad correcta, el cambio correcto) y **claridad** (que el cliente entienda qué paga y por qué). Los conocimientos asociados incluyen el **cobro** y el **cambio**.

- Indica con claridad el importe antes de cobrar.
- Cuenta el dinero y devuelve el cambio con cuidado.
- Deja constancia del cobro en los registros establecidos.

AVISO

El texto no indica qué medios de pago se aceptan ni cómo se emiten justificantes o facturas. Sigue siempre las instrucciones de tu empresa y la normativa vigente aplicable a cobros y justificantes. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD III

Qué debes saber

Los conocimientos de la unidad se agrupan según las dos actividades principales y, además, hay unos **saberes comunes** que dan soporte a todo el trabajo: atención al cliente, comunicación y calidad del servicio.

1 Colaboración en la atención al cliente

Procedimientos de atención al cliente

- **Acción comercial.**
- **Comunicación y marketing.**
- **Técnicas de protocolo de actuación ante clientes.**

Procedimientos de atención de reclamaciones y quejas

- **Atención y registro.**
- **Tramitación.**
- **Canalización a responsables.**

Esta parte del temario conecta con la Unidad 1 de este módulo: son los conocimientos que sostienen las tareas de informar, atender y canalizar.

2 Prestación del servicio de reparto a domicilio

Manejo de la documentación

Debes saber manejar los documentos que acompañan al reparto:

DOCUMENTO

Órdenes de pedido. Recogen lo que ha pedido el cliente y son el referente para comprobar el pedido antes de entregarlo.

DOCUMENTO

Albaranes de entrega. Documentos con los que se formaliza la entrega.

DOCUMENTO

Relación de pedidos. Listado de los pedidos a repartir.

DOCUMENTO

Folletos. Información sobre ofertas y promociones que puedes entregar al cliente.

! DATO AÑADIDO

El temario solo enumera estos cuatro documentos. Las breves descripciones de la tabla son aclaraciones generales a partir del uso que se les da en la unidad (orden de pedido para la comprobación; folletos para dar a conocer promociones); consulta el formato real de los documentos de tu empresa. (Aviso añadido a este manual.)

Procedimiento de entrega a domicilio

- Comprobación del pedido.
- Ejecución de la entrega.
- Cobro.
- Cambio.

- Cumplimentación de registros.

3 Saberes comunes: técnicas de atención al cliente

- Concepto y elementos de la atención al cliente.
- Funciones de la atención al cliente.
- **Escucha activa.**
- **Dificultades y barreras** en la atención.
- **Tipos de clientes.**

La **escucha activa** y el conocimiento de los **tipos de cliente** son lo que te permite adaptar tu comportamiento, como se pide en la actividad principal de atención. Las **barreras** son los obstáculos que dificultan que te entiendas con el cliente.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> El temario nombra estos contenidos sin desarrollarlos. Para estudiarlos con detalle necesitarás apoyarte en el resto del curso o en las explicaciones de tu formador. (Aviso añadido a este manual.)

4 Saberes comunes: técnicas de comunicación

- Características y elementos de la comunicación.
- Etapas del proceso de comunicación.
- Expresiones.
- Comunicación oral y escrita.
- **Comunicación no verbal:** lenguaje corporal e imagen personal.

Cuando entregas un pedido o atiendes una queja no solo importa lo que dices, sino **cómo lo dices** y qué transmite tu cuerpo y tu imagen. Por eso el lenguaje corporal y la imagen personal se estudian como parte de la comunicación.

5 Saberes comunes: calidad del servicio de atención al cliente

- Características específicas del servicio de atención al cliente.
- Principios de calidad del servicio de atención al cliente.
- **La calidad como proceso de mejora continua.**
- **La excelencia en el servicio.** El cliente satisfecho.

La idea de fondo es que la calidad no se alcanza una vez y ya está: es un proceso de **mejora continua**, y el objetivo es el **cliente satisfecho**.

Bloque de saberes	Contenidos
Colaboración en la atención	Acción comercial, comunicación y marketing, protocolo, atención y registro de quejas, tramitación, canalización.
Reparto a domicilio	Órdenes de pedido, albaranes, relación de pedidos, folletos; comprobación, entrega, cobro, cambio y registros.
Atención al cliente (común)	Concepto, funciones, escucha activa, barreras, tipos de clientes.
Comunicación (común)	Elementos, etapas, expresiones, oral y escrita, no verbal.
Calidad (común)	Características, principios, mejora continua, excelencia, cliente satisfecho.

UNIDAD IV

Cómo debes ser y actuar

Además de hacer y saber, el temario describe actitudes de comportamiento en el trabajo (el «saber estar»). Se agrupan según con quién te relacionas.

1 En relación con la empresa

- Habituarte al ritmo de la empresa y a sus cambios.
- Mostrar interés y compromiso por la empresa.
- Actuar con flexibilidad ante distintas situaciones de trabajo y sus cambios.
- Gestionar tu tiempo de trabajo, cumpliendo los plazos y priorizando tareas.

> **! EJEMPLO**
>
> Tienes tres pedidos para repartir y un cliente en tienda con una consulta. Priorizas: atiendes al cliente con rapidez, avisas si vas a retrasarte y organizas las entregas para cumplir los plazos. (Ejemplo añadido a este manual.)

2 En relación con los compañeros

- Colaborar con los miembros del equipo.
- Comunicarte de forma **horizontal** (con compañeros) y **vertical** (con superiores) y con otros departamentos.
- Saber escuchar y comunicar mejoras.

3 En relación con el cliente

- Comunicarte de forma clara y concisa, respetando los canales establecidos en la organización.
- Usar la **asertividad**, la **empatía**, la sociabilidad y el respeto en el trato.
- Saber causar buena impresión.

- Escuchar atentamente con actitud positiva.

> **DATO AÑADIDO**
>
> Ser **asertivo** es expresar lo que piensas o necesitas con claridad y respeto, sin imponerte ni someterte; la **empatía** es ponerte en el lugar de la otra persona para comprender cómo se siente. Son definiciones generales, no figuran en el texto. (Aviso añadido a este manual.)

4 En relación con otros aspectos

- Tener capacidad de **autocrítica**.
- Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas.
- Ser responsable con el trabajo que desarrollas y con los objetivos que debes cumplir.
- Controlar las situaciones críticas y tus estados de ánimo.

Este último punto es especialmente importante cuando un cliente se enfada: mantener la calma te permite escuchar, informar y canalizar la queja como corresponde.

UNIDAD V

Qué se espera de ti en una situación real

El texto describe una situación profesional tipo en la que se demuestra todo lo anterior. Sirve como mapa para saber qué se te va a pedir en la práctica.

1 La situación

Ejecutas acciones de atención básica a un cliente o usuario de un servicio genérico de consumo que ha hecho un **pedido a domicilio** en un **establecimiento comercial de tamaño medio**. Le entregas el pedido, siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, atiendes sus posibles quejas o dudas y le presentas otros productos y promociones que puedan interesarle.

Como mínimo, incluye tres actividades:

1. **Efectuar el reparto y el cobro** del pedido a domicilio.
2. **Atender las posibles reclamaciones, quejas o dudas** del cliente.
3. **Comunicar al cliente las promociones** vigentes.

Contarás con los equipos, materiales y documentación habituales del sector: el procedimiento de atención al cliente y el protocolo de una organización tipo, los medios publicitarios para informar de productos en promoción, la orden de pedido y los registros que justifican la entrega. También puede plantearse alguna **contingencia o imprevisto** para ver cómo respondes, y se dispone de un tiempo total limitado, de modo que trabajarás con la presión propia del puesto.

2 Qué se espera en cada actividad

REPARTO Y COBRO

Compruebas que la orden de pedido y el pedido coinciden; saludas aplicando fórmulas de cortesía y protocolo; entregas según el procedimiento; cobras según el procedimiento. Se espera que cumplas **todos** estos puntos.

QUEJAS Y DUDAS

Escuchas al cliente; le informas de las alternativas existentes; respondes a sus dudas y quejas; canalizas la reclamación a los responsables; aplicas los procedimientos internos.

OFERTAS Y PROMOCIONES

Atiendes las consultas básicas; entregas documentación sobre ofertas y promociones; usas la documentación y los medios promocionales disponibles; adaptas tu comportamiento y el protocolo al tipo de cliente.

PROCEDIMIENTOS

Aplicas con rigor los procedimientos de protocolo y cortesía en **todas** las actividades de la situación.

3 Cómo atender bien una queja o duda

La buena práctica descrita en el texto es la siguiente:

- Escuchas al cliente con **interés y atención**.
- Le informas del **procedimiento** a seguir ante su queja o incidencia.
- Das respuesta a lo que está **dentro de tu responsabilidad**.
- **Canalizas a tus superiores** lo que sale de tu ámbito.
- Cumples los procedimientos internos establecidos.

Los fallos más frecuentes son informar solo de forma parcial del procedimiento, no responder a lo que sí puedes resolver o no cumplir del todo los procedimientos internos. Evítalos.

4 Cómo informar bien de ofertas y promociones

- Atiendes al cliente sobre las **consultas básicas** que plantea.
- Le comunicas las **nuevas ofertas y promociones**.
- Utilizas **toda** la documentación y los medios promocionales disponibles, no solo una parte.
- Adaptas tu comportamiento y las técnicas de protocolo al tipo de cliente.

5 Otros aspectos en los que te fijarán

Además de lo anterior, al trabajar en esta situación se tienen en cuenta:

- Tus **habilidades comunicativas** y tus pautas de comportamiento durante la atención.
- La **seguridad y destreza** al dar respuestas a las incidencias que entran en tu competencia.
- El **registro documental** de la entrega y del cobro del pedido.

- Tu capacidad para trabajar **respetando el procedimiento y el protocolo** establecidos.
- Tu respuesta cuando surge una incidencia que afecta al desarrollo de la situación porque es una **reclamación que sobrepasa tu ámbito de responsabilidad**.

! AVISO

Esta unidad es de nivel 1. En este nivel pesa mucho el dominio de destrezas básicas en el cumplimiento de los protocolos de atención al cliente. Practica con tu formador o con compañeros los pasos de entrega, cobro y atención de quejas hasta que los hagas con seguridad. Las condiciones de seguridad y prevención de riesgos laborales de tu puesto (por ejemplo, al transportar pedidos) las debes seguir según tu formación en PRL y la normativa vigente; este módulo no añade técnicas ni límites sobre ello. (Aviso añadido a este manual.)

6 Repaso práctico antes de una entrega

Momento	Qué haces	Qué demuestras
Antes de salir	Comparas la orden de pedido con el pedido físico.	Rigor y comprobación.
Al llegar	Saludas, te identificas y aplicas la cortesía y el protocolo.	Buena impresión y trato respetuoso.
En la entrega	Entregas según el procedimiento y registras la entrega.	Cumplimiento de procedimientos.
En el cobro	Cobras con exactitud y claridad y registras.	Responsabilidad y claridad.
Durante todo el contacto	Atiendes dudas, quejas y comunicas promociones con folletos u otros medios.	Escucha, información y adaptación al cliente.
Si hay una reclamación fuera de tu ámbito	La canalizas a tu responsable.	Conocer los límites de tu responsabilidad.

! RECUERDA

Resuelve lo que está en tu mano, canaliza lo que no lo está, comprueba el pedido antes de entregarlo, cobra con exactitud y claridad y deja siempre constancia en los registros. Trata a cada cliente con empatía y asertividad, adaptando el protocolo a la persona que tienes delante.

MÓDULO II

Preparación de pedidos

Este módulo describe el trabajo de quien prepara pedidos en un almacén: cómo se localizan y reúnen las mercancías, cómo se comprueba que el pedido está completo, y cómo se embala, se asegura y se etiqueta para que llegue bien a su destino. Se basa en la unidad de competencia UC1326_1, «Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos». Aquí lo convertimos en una guía práctica: qué haces, qué necesitas saber, cómo conviene que actúes y qué se espera de ti en una situación real de trabajo.

Fíjate en las dos palabras clave del título. **Eficaz** significa que el pedido sale correcto: los productos adecuados, en la cantidad pedida y bien identificados. **Eficiente** significa que lo haces bien de forma ordenada, aprovechando el espacio, el tiempo y los equipos, y siguiendo los procedimientos de la empresa.

> **! AVISO**
>
> El temario no indica pesos máximos, técnicas de manejo de cargas, normas técnicas ni límites de dimensión: los límites de cada pedido te los dan las instrucciones de tu empresa. Todo lo relativo a manipulación de cargas, uso de transpalés y otros equipos y equipos de protección individual (EPI) debes aplicarlo según la formación en prevención de riesgos laborales (PRL) que recibas y la normativa vigente. En caso de duda, consulta a tu responsable antes de actuar. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD VI

Qué hace la persona que prepara pedidos

El trabajo se organiza en dos grandes actividades, y cada una se divide en tareas más concretas. La primera es **preparar el pedido** (lo que habitualmente se llama *picking*) y la segunda es **preparar la unidad de pedido** para su expedición. En las dos, se trabaja con los equipos específicos de manipulación y con los equipos de protección individual, cumpliendo las instrucciones y las normas de seguridad y salud aplicables.

1 Preparar el pedido (picking)

Consiste en seleccionar las mercancías, usar los equipos necesarios para manipularlas o pesarlas, verificar el *packing list* y comprobar la composición final del pedido. Como guía de trabajo, estas son las tareas, en el orden en que suelen darse:

1. **Identifica las características de las mercancías** y las condiciones de manipulación manual que indica el *packing list* o la orden de preparación del pedido.
2. **Identifica las referencias** de los productos que componen el pedido, teniendo en cuenta el orden de colocación en la unidad de pedido.

3. **Lee los datos de las etiquetas** de los envases y embalajes, aplicando los procedimientos establecidos.
4. **Avisa a tu superior** si faltan mercancías o productos en el lugar previsto, siguiendo el procedimiento establecido.
5. **Busca la mercancía en una ubicación alternativa**, conforme al sistema de almacenaje establecido.
6. **Organiza el pedido** obteniendo las mercancías necesarias, a mano o con ayuda de los equipos que haga falta.
7. **Pesa, controla y manipula las mercancías** con los equipos y con precisión, siguiendo los manuales de utilización del fabricante.
8. **Prepara la mercancía a granel** con las herramientas de pesaje y conteo específicas, comprobando que las cantidades coinciden con la orden de pedido.
9. **Coloca la mercancía** en la unidad de pedido (caja o palé), aprovechando su capacidad, asegurando la estabilidad, dejando visibles las referencias y cumpliendo las normas de seguridad.
10. **Registra la información** de las mercancías y productos de la unidad de pedido, reflejando el código y la referencia con las herramientas de control necesarias.
11. **Comprueba la composición del pedido**, verificando que coincide con la orden de pedido y usando las herramientas de control establecidas.

Buenas prácticas en el picking

- Antes de coger nada, lee la orden de preparación completa: qué productos son, cuántos y en qué orden se colocan.
- Contrasta siempre la referencia del producto con la del pedido; no te fíes solo del aspecto del envase.
- Si el producto no está donde debería, no improvises: avisa a tu superior según el procedimiento y busca en la ubicación alternativa que marque el sistema de almacenaje.
- Usa el equipo de pesaje o de conteo cuando el pedido sea a granel, y comprueba el resultado contra la orden.
- Al colocar, piensa en dos cosas a la vez: que quepa todo lo posible y que la carga quede estable y con las referencias a la vista.
- Registra lo que has preparado y, al final, vuelve a comprobar todo el pedido contra la orden.

! EJEMPLO

Te llega una orden con cinco referencias. Localizas cuatro sin problema, pero la quinta no está en su hueco. Lo correcto es avisar a tu superior según el procedimiento y mirar en la ubicación alternativa prevista, en lugar de sustituirla tú por un producto parecido. Después registras lo que has reunido y compruebas la composición del pedido contra la orden.

2 Preparar la unidad de pedido: caja, palé...

Una vez reunida la mercancía hay que prepararla para viajar. El objetivo es **asegurar su integridad hasta el destino final**, mediante el embalaje y el etiquetado requeridos.

1. **Selecciona el embalaje** según las características de las mercancías, el destino del pedido y el modo de transporte.
2. **Embala la mercancía** con el embalaje elegido, con los equipos específicos o de forma manual.
3. **Asegura la integridad del pedido** con los embalajes secundarios y los elementos de seguridad necesarios, con equipos específicos o a mano.
4. **Verifica la dimensión final** de la unidad de pedido, comprobando que no sobrepasa los márgenes indicados en las instrucciones.
5. **Etiqueta la unidad de pedido** que se va a expedir, con herramientas específicas o a mano, siguiendo las instrucciones de la orden de preparación.

ELEGIR

El embalaje depende de tres factores: cómo es la mercancía, adónde va y cómo viaja.

PROTEGER

Si el embalaje principal no basta, se añaden embalajes secundarios y elementos de seguridad.

MEDIR

Comprueba que la unidad no se pasa de los márgenes que marcan las instrucciones.

ETIQUETAR

La etiqueta sigue la orden de preparación y debe ser completa y legible.

3 Trabajar con seguridad en todas las tareas

Las dos actividades anteriores llevan una condición común: se desarrollan **utilizando los equipos específicos de manipulación y de protección individual** y cumpliendo las instrucciones y normas de manipulación, seguridad y salud aplicables. En la práctica, la seguridad no es un paso más de la lista, sino la forma de hacer todos los pasos.

ATENCIÓN

El manejo manual de cargas y de equipos como el transpalé tiene riesgos. Usa siempre los EPI requeridos y aplica lo aprendido en tu formación en PRL; este manual no sustituye esa formación ni fija límites de peso o técnicas de levantamiento. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD VII

Qué hay que saber: la preparación del pedido

Para hacer bien el picking no basta con tener buena mano: necesitas conocer los conceptos y procedimientos que lo sustentan. Esta unidad recoge los conocimientos de la primera actividad.

1 Características de las mercancías

Cada mercancía se describe por unos datos que debes saber localizar e interpretar:

- **Referencia**: el código que identifica el producto.
- **Ubicación**: dónde está en el almacén.
- **Cantidad y peso.**
- **Condiciones de manipulación**, en especial la manipulación manual.

2 La orden de preparación del pedido: el «packing list»

El *packing list* es el documento que te dice qué has de preparar. Debes saber qué datos contiene:

- La **factura** a la que corresponde.
- La **fecha**, y el nombre y razón social del vendedor y del comprador.
- La **cantidad, denominación precisa y tipo de embalaje** de la mercancía, con identificación de marcas.
- La **numeración del tipo de embalaje** y el contenido de cada uno de ellos.
- El **peso bruto y neto** y la **cubicación**.

DATO AÑADIDO

El peso bruto es el de la mercancía junto con su embalaje; el peso neto es solo el de la mercancía. La cubicación se refiere al volumen que ocupa la carga. (Aviso añadido a este manual.)

3 Sistemas de almacenaje y equipos

- **Sistemas de almacenaje**: cómo se organiza el almacén, imprescindible para encontrar la mercancía y para buscar una ubicación alternativa cuando falta en el sitio previsto.
- **Equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías**: su empleo correcto, siguiendo siempre los manuales de utilización del fabricante.

4 Pedidos con mercancías a granel

Cuando la mercancía no viene en unidades cerradas, hay que medir la cantidad. Para ello se usan **herramientas de pesaje o de conteo**, y el resultado debe coincidir con los datos de la orden de pedido.

5 Registro de la información de las unidades de pedido

Lo que preparas debe quedar registrado. Los medios que cita el temario son:

ESCÁNER

Para leer la información de los productos y registrarla.

LECTORES DE CÓDIGOS DE BARRAS

Identifican el producto a partir de su código.

ETIQUETAS ELECTRÓNICAS

Soporte de información asociada a la mercancía.

PICKING POR VOZ

Sistema de preparación guiado mediante instrucciones de voz.

A todo ello se suman las **aplicaciones informáticas** habituales en el puesto:

- Aplicaciones de gestión de pedidos.
- Correo electrónico.
- Navegadores de Internet.
- Procesadores de texto.

UNIDAD VIII

Qué hay que saber: la unidad de pedido, el embalaje y el etiquetado

La segunda actividad también se apoya en conocimientos concretos. Aprenderlos te permitirá elegir bien el embalaje y dejar el pedido listo para salir.

1 Embalajes, cajas y palés

- **Tipos de embalajes, cajas y palés**: conocerlos es la base para elegir el adecuado a cada mercancía, destino y transporte.
- **Métodos de embalado de mercancías**: las distintas formas de preparar y proteger la carga.

2 Elementos de seguridad para el embalado

Son los que garantizan la integridad de la carga. El temario cita:

- **Flejes.**
- **Embalajes secundarios.**
- **Retractilado.**

DATO AÑADIDO

El fleje es una cinta con la que se sujeta y se cierra un bulto o una carga. El retractilado consiste en envolver la carga con un film plástico que la ajusta y la mantiene unida. (Aviso añadido a este manual.)

3 Registro de incidencias y documentos

Si ocurre algo fuera de lo normal en la preparación, hay que dejar constancia. Debes conocer los procedimientos de registro de incidencias:

- **Libro de control de incidencias.**
- **Aplicación informática de control de incidencias.**

Y los documentos con los que trabajas: **órdenes de trabajo, albaranes y hojas de pedido**.

4 Colocación de las etiquetas

Las etiquetas se pueden colocar de dos maneras: con **herramientas específicas** o **manualmente**. Debes dominar ambas.

5 Saberes comunes a toda la unidad de competencia

Hay conocimientos que se aplican en cualquiera de las dos actividades:

- **Etiquetado de paquetes y bultos** y tipos de etiquetas: las autoadhesivas, los materiales con que se fabrican las etiquetas y la impresión directa en el envase o embalaje.
- **Manipulación de la mercancía.**
- **Identificación de las referencias** de los productos, atendiendo al orden de colocación predefinido en la unidad de pedido, caja o palé.
- **Identificación de los datos** que figuran en las etiquetas de los envases y embalajes.

Actividad	Conocimientos clave
Preparar el pedido	Características de las mercancías, packing list, sistemas de almacenaje, pesaje y manipulación, granel, registro (escáner, códigos de barras, etiquetas electrónicas, picking por voz) y aplicaciones informáticas.
Preparar la unidad de pedido	Embalajes, cajas y palés, elementos de seguridad (flejes, embalajes secundarios, retractilado), métodos de embalado, registro de incidencias, documentos y colocación de etiquetas.
Comunes a ambas	Etiquetado de bultos y tipos de etiquetas, manipulación de la mercancía, identificación de referencias y de datos de las etiquetas.

UNIDAD IX

Cómo debes ser y actuar en el trabajo

Además de saber y saber hacer, el temario describe las actitudes y formas de actuar que se esperan de ti. Se agrupan según con quién o con qué se relacionan.

1 En relación con la empresa

- Muestra **interés y compromiso** por la empresa.
- **Gestiona tu tiempo de trabajo**, cumpliendo plazos y priorizando tareas. En un almacén, un pedido que sale tarde afecta a lo que viene detrás.
- **Habitúate al ritmo de trabajo** de la empresa.

2 En relación con los compañeros

- **Coordínate y colabora** con los miembros del equipo.
- **Comunícate** de forma horizontal (con tus compañeros) y vertical (con tus superiores), y con otros departamentos.
- **Comparte los objetivos de producción** y la responsabilidad del trabajo.
- **Escucha y comunica** mejoras y dificultades, valorando las aportaciones de los demás.

3 En relación con otros aspectos y capacidades

AUTOCRÍTICA

Reconocer lo que puedes mejorar.

CONFIANZA

Tener seguridad en ti mismo.

PROACTIVIDAD

Tomar la iniciativa en lugar de esperar a que te lo pidan.

PERSEVERANCIA

Mantener el esfuerzo.

RESPONSABILIDAD

Asumir los riesgos y los errores.

CUMPLIMIENTO

Respetar las instrucciones y normas internas de la empresa.

Y de forma destacada: **respetar y cumplir la normativa medioambiental y de prevención de riesgos laborales**.

! RECUERDA

El «saber estar» tiene tanta importancia como el saber hacer: un buen preparador de pedidos coopera con el equipo, avisa de las dificultades y asume sus errores para corregirlos.

UNIDAD X

Qué se espera de ti en una situación real de trabajo

El temario describe una situación profesional tipo en la que se pone en juego todo lo anterior. Úsala como mapa de lo que debes dominar.

1 El contexto

Se trata de un almacén de aproximadamente 5.000 m² y 2.000 referencias de mercancías no perecederas, dotado de equipos para manipulación de cargas, con picking manual y con expediciones en vehículos pequeños o medianos tipo furgón. Tu trabajo consiste en obtener las mercancías según el *packing list*, comprobar la composición del pedido y utilizar el embalaje más adecuado a la carga, cumpliendo los procedimientos establecidos. Comprende al menos dos actividades:

1. **Obtener el pedido** (picking).
2. **Preparar la carga** para su expedición.

Se dispone de lo habitual en el sector: un *packing list*, equipos de manipulación tipo transpalé, varios tipos de embalajes y cajas, un equipo de pesaje para pedidos a granel y una colección de etiquetas distintas según la mercancía. También se plantea alguna **contingencia o imprevisto** y se trabaja con un tiempo asignado, es decir, bajo la presión propia de un puesto real.

2 Qué se espera de ti, criterio a criterio

Área	Qué debes demostrar
Obtención del pedido (picking)	Identificar las referencias de los productos, verificar las condiciones de manipulación, comprobar la composición del pedido, organizarlo y registrar la información.
Preparación de la unidad de pedido para su expedición	Utilizar elementos de seguridad para la carga, seleccionar los embalajes, embalar la mercancía, verificar la dimensión final de la unidad y etiquetarla.
Manipulación de cargas	Cumplir los requerimientos de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de manipulación de cargas aplicables. Este criterio exige un cumplimiento total.

3 Cómo es un trabajo bien hecho

Para el picking, se espera que identifiques correctamente las referencias de todos los productos, verifiques con exactitud las condiciones de manipulación, compruebes la composición correcta del pedido, aproveches al máximo la capacidad de la unidad de pedido y registres bien la información.

Para la preparación de la unidad de pedido, se espera que uses los elementos de seguridad necesarios para la integridad de la carga, selecciones los embalajes más adecuados a las mercancías, el destino y el modo de transporte, embales correctamente, verifiques siempre que la dimensión final no sobrepasa los límites establecidos y etiquetes la unidad.

! IMPORTANTE

En la manipulación de cargas no hay término medio: el cumplimiento de las medidas de prevención, medioambientales y de manipulación debe ser total.

4 Detalles en los que se fijará un buen profesional

- La **facilidad para identificar las referencias** de los productos del pedido.
- La **precisión en las cantidades a granel** al usar los equipos de pesaje o conteo.
- La **agilidad para aprovechar al máximo el espacio** de los embalajes.
- La **colocación correcta de las etiquetas**, con todos los datos necesarios y legibles.

5 Imprevistos que debes saber resolver

En el trabajo diario surgen contingencias. El temario destaca tres, y es útil que tengas pensado qué harías en cada caso:

ETIQUETA ≠ PACKING LIST

No hay correspondencia entre la etiqueta del producto y el packing list.

ETIQUETA ERRÓNEA

Una etiqueta contiene información errónea.

SIN EXISTENCIAS

No hay producto disponible de una referencia indicada en el pedido.

! DATO AÑADIDO

El temario no detalla cómo resolver cada imprevisto. Con lo visto en este módulo, las pautas razonables son avisar a tu superior según el procedimiento, no sustituir productos por tu cuenta y dejar constancia en el registro de incidencias. Sigue siempre el procedimiento de tu empresa. (Aviso añadido a este manual.)

6 Lista de comprobación antes de dar el pedido por terminado

Resumen práctico elaborado a partir de las tareas y criterios anteriores; adáptalo siempre a los procedimientos de tu empresa.

Momento	Pregunta que debes hacerte
Antes de empezar	¿He leído la orden o packing list y sé qué referencias, cantidades y condiciones de manipulación incluye? ¿Llevo los EPI y el equipo adecuados?

Momento	Pregunta que debes hacerte
Durante el picking	¿La referencia y la etiqueta coinciden con el pedido? Si algo falta, ¿he avisado a mi superior y probado la ubicación alternativa? ¿Las cantidades a granel coinciden con la orden?
Al colocar y registrar	¿La carga está estable, aprovecha la capacidad y deja visibles las referencias? ¿Está registrada la información?
Al embalar y etiquetar	¿El embalaje es el adecuado a la mercancía, el destino y el transporte? ¿He añadido los elementos de seguridad necesarios? ¿La dimensión final respeta los márgenes? ¿La etiqueta es completa y legible?

! RECUERDA

Preparar un pedido es identificar bien, reunir lo pedido, comprobarlo, embalarlo con seguridad, medirlo y etiquetarlo, todo con los EPI, los procedimientos de la empresa y la formación en PRL. Ante cualquier falta o error, avisa y registra.

MÓDULO III

Manipulación y traslado de productos

Este módulo explica cómo se trabaja con **transpalés y carretillas de mano** en una superficie comercial y en el reparto de proximidad: qué hay que hacer antes de mover un pedido, cómo cargar, transportar y descargar, y cómo cuidar el equipo. Se basa en la unidad de competencia UC1328_1, «Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano». Es una unidad de nivel 1, en la que pesan mucho las destrezas manuales: se aprende practicando con el equipo y siguiendo siempre las instrucciones recibidas.

> **! AVISO**
>
> Este módulo resume lo que la unidad de competencia exige, pero no sustituye a la formación en prevención de riesgos laborales (PRL) ni al manual del fabricante de cada equipo. El texto de origen no fija pesos máximos, velocidades ni medidas concretas, y aquí tampoco se inventan: consulta la normativa de prevención vigente, la formación que te dé tu empresa y el manual de utilización del equipo que vayas a manejar. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XI

Antes de mover nada: pedido, ruta y equipo

Un buen traslado empieza antes de tocar el transpalé. Esta fase se llama **actividades previas al movimiento** y consiste en preparar el pedido, la ruta y el equipo según las instrucciones y órdenes que hayas recibido.

1 Dónde se aplica este trabajo

La competencia se demuestra en una superficie comercial de tipo **hipermercado, de unos 7.500 m²**, y en el **reparto de proximidad** (llevar pedidos a destinos cercanos). En cualquiera de los dos casos el trabajo se divide en cinco actividades que se encadenan:

1. **Actividades previas** al movimiento de las mercancías.
2. **Cargar** las mercancías.
3. **Desplazar** las mercancías.
4. **Descargar** las mercancías.
5. **Mantenimiento de primer nivel** de los equipos de manipulación de cargas.

Todo ello cumpliendo las normas de seguridad y salud aplicables. Además, cuenta con que a veces surgirá una **contingencia o imprevisto** (un obstáculo, una avería, un dato que no cuadra) y con que se trabaja con un tiempo limitado, como en el día a día real.

2 Qué tienes que hacer

ORIGEN Y DESTINO

Verifica de dónde sale la mercancía y adónde va, a partir de los datos de las instrucciones y de las órdenes de movimiento y reparto que te den.

RUTA

Organiza el recorrido teniendo en cuenta el origen y el destino. Usa planos del recinto o, en el reparto de proximidad, callejeros, de modo que se optimicen el tiempo y la distancia.

PEDIDO

Antes de empezar, comprueba el pedido y su destino con la documentación y las órdenes de trabajo.

INCIDENCIAS

Si ves algo raro, informa a tus superiores según las instrucciones o procedimientos establecidos.

DOCUMENTACIÓN

Adjunta la documentación de entrega al bulto o unidad de pedido, de forma que se identifique visualmente con facilidad.

EQUIPO

Elige el equipo de trabajo según el recorrido y el tipo y el número de bultos que hay que trasladar.

3 Paso a paso antes de salir

1. **Lee la orden de movimiento o reparto.** De ella sacas los datos de origen, destino y pedido.
2. **Comprueba que los datos coinciden** con la documentación y las órdenes de trabajo.
3. **Planifica la ruta** con el plano del recinto o el callejero, buscando el menor tiempo y la menor distancia.
4. **Elige el equipo** (transpalé o carretilla de mano) en función del recorrido y de los bultos.
5. **Pega o coloca la documentación de entrega** en el bulto, en un lugar visible.
6. **Avisa de cualquier anomalía** a tu responsable antes de iniciar el movimiento.

! EJEMPLO

Te llega la orden de llevar un pedido de la zona de almacén de la tienda a un cliente cercano. Antes de coger el equipo, compruebas que el destino de la orden coincide con el del albarán, trazas la ruta en el callejero y colocas la hoja de entrega a la vista en el bulto. Si el destino de la orden y el del albarán no coinciden, no sigas: se lo comunicas a tu responsable. (Ejemplo ilustrativo añadido a este manual.)

4 Qué debes saber para esta fase

- Programación de las rutas de reparto.
- Comprobación de los datos de la documentación.
- Aplicaciones informáticas básicas: correo electrónico y procesadores de texto.
- Órdenes de pedido y documentación que acompaña a la mercancía.

5 Qué se espera de ti

Se considera que haces bien esta fase cuando:

- Verificas toda la información de origen y destino de las mercancías.
- Compruebas con exactitud los datos del pedido y de su destino.
- Organizas la ruta de reparto optimizando el tiempo.
- Colocas la documentación de entrega en el bulto, en el lugar más adecuado.
- Seleccionas el equipo de trabajo adecuado.
- Informas a tiempo a tus superiores de las incidencias que se produzcan.

! RECUERDA

Quien no informa de las incidencias no cumple el nivel que se pide: avisar al responsable forma parte del trabajo, no es opcional.

6 Lista de comprobación antes de arrancar

Pregunta	Qué haces si la respuesta es no
¿Sé de dónde sale y adónde va el pedido?	Vuelve a la orden de movimiento o reparto y verifica el origen y el destino.
¿Coinciden los datos del pedido con la documentación y las órdenes de trabajo?	No inicies el movimiento; informa de la anomalía a tus superiores.
¿Tengo la ruta organizada con plano o callejero?	Plánala buscando optimizar tiempo y distancia.
¿Se identifica a simple vista el bulto con su documentación de entrega?	Adjunta la documentación de forma visible.
¿El equipo elegido sirve para este recorrido y estos bultos?	Cambia de equipo según el recorrido y el tipo y número de bultos.

! DATO AÑADIDO

El texto no define «reparto de proximidad». En general se entiende como el reparto de pedidos a destinos cercanos al establecimiento, por eso aparecen los callejeros como herramienta para planificar la ruta. (Aviso añadido a este manual.)

7 Errores que conviene evitar

- ✕ Dar por buenos los datos del pedido sin compararlos con la documentación.
- ✕ Organizar la ruta sin pensar en el tiempo y la distancia.
- ✕ Dejar la documentación de entrega fuera del bulto o donde no se vea.
- ✕ Escoger el equipo sin mirar el recorrido ni el tipo y número de bultos.
- ✕ Callarse una anomalía en lugar de comunicarla a quien corresponde.

UNIDAD XII

Cargar la mercancía en el equipo

Cargar bien es la mitad de la seguridad del traslado: una carga mal elegida, mal colocada o descentrada puede caerse o hacer que pierdas el control del equipo. Esta actividad consiste en **cargar mercancías en transpalés o carretillas de mano, seleccionando la unidad de carga adecuada y garantizando su estabilidad**.

1 Leer la información del embalaje

Lo primero es obtener la información sobre cómo se manipulan y se conservan los embalajes. Esa información está en los **pictogramas y etiquetas** del bulto: te indican cómo debe tratarse la mercancía para que no se dañe y para que no te hagas daño tú.

- → Fíjate en los **tipos** de pictogramas y etiquetas.
- → Lee la **información** que contienen.
- → Aprende el significado de sus **símbolos**.
- → Ten presentes los **tipos y características de los embalajes** y cómo se manipulan y se conservan.

2 Elegir la unidad de carga

Debes elegir la **unidad de carga adecuada para cada situación**, adaptándola al producto y a los equipos de manutención que haya. Dicho de otro modo: no se carga igual cualquier cosa en cualquier equipo; hay que mirar qué producto es y con qué equipo se va a mover.

3 Colocar el equipo y cargar

1. **Sitúa el equipo frente al lugar de carga** y mantén el freno accionado.
2. **Haz las comprobaciones visuales** y las correcciones que hagan falta (por ejemplo, reposicionar el equipo si no queda bien enfrentado).
3. **Carga el palé en las horquillas** y comprueba que la carga queda **centrada y en equilibrio**.
4. **Estabiliza la mercancía** colocando los bultos en el equipo.
5. **Valora el centro de gravedad** de la unidad de carga y el **límite de peso** que se puede transportar.

Mientras haces todo esto, cumples las normas de uso del equipo y las medidas de prevención de accidentes, además de las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

> **! ATENCIÓN**
>
> El límite de peso depende del equipo y de la carga. El texto no da cifras, así que no las supongas: consulta la capacidad indicada por el fabricante en el manual de utilización de tu transpalé o carretilla de mano.

4 Ideas clave de la estabilidad

Qué compruebas	Por qué importa
Carga centrada en las horquillas	Una carga descentrada no queda en equilibrio.
Centro de gravedad de la unidad de carga	Condiciona la estabilidad al mover el equipo.
Límite de peso que se puede transportar	Superarlo hace el traslado inseguro; cumple las normas de uso del equipo.
Freno accionado al cargar	Evita que el equipo se mueva mientras se carga.
Accesorios de estabilización de cargas	Ayudan a mantener los bultos sujetos en la unidad de carga.

5 Qué debes saber para cargar

- Embalajes: tipos, características, manipulación y conservación.
- Pictogramas y etiquetas: tipos, información y símbolos.
- Selección de unidades de carga adecuadas.
- Manipulación y estabilización de la carga, y accesorios de estabilización.
- Medidas de seguridad y salud en la carga de transpalés y carretillas de mano.
- Manipulación del palé con los equipos de manutención.
- Colocación y estabilización de la carga.

6 Qué se espera de ti

- Eliges las unidades de carga adecuadas.
- Tienes en cuenta toda la información de los envases y embalajes para manipular y conservar la carga.
- Colocas correctamente el equipo frente a la carga.
- Cargas el palé sobre las horquillas de forma adecuada.
- Compruebas que el centro de gravedad de la carga y el límite de peso a transportar son correctos.

RECUERDA

Antes de cargar: freno puesto, equipo frente a la carga, carga centrada y en equilibrio, y centro de gravedad y peso comprobados.

7 Lista de comprobación de la carga

Momento	Comprobación
Antes de cargar	He leído los pictogramas y etiquetas del embalaje y sé cómo manipular y conservar la mercancía.
Antes de cargar	La unidad de carga es adecuada al producto y al equipo.
Al colocar el equipo	Está frente al lugar de carga y el freno está accionado.
Al cargar el palé	La carga queda centrada y en equilibrio sobre las horquillas.
Al estabilizar	He valorado el centro de gravedad y el límite de peso y cumplo las normas de uso del equipo.

8 Errores que conviene evitar

- Cargar sin haber mirado la información de pictogramas y etiquetas.
- Colocar el equipo mal enfrentado a la carga sin corregirlo.
- Dejar la carga descentrada o sin equilibrar sobre las horquillas.
- No valorar el centro de gravedad ni el límite de peso.
- Cargar con el freno sin accionar.

EJEMPLO

Vas a cargar en el equipo un palé con cajas de un producto delicado. Lees primero las etiquetas del embalaje para saber cómo debe manipularse, colocas el equipo de frente con el freno puesto y compruebas que el palé queda centrado antes de moverlo. (Ejemplo ilustrativo añadido a este manual.)

UNIDAD XIII

Transportar y descargar con seguridad

Con la carga ya estable, llega el desplazamiento. Se trata de **transportar mercancías con transpalés o carretillas de mano, haciendo los movimientos con precaución y adaptándote a las condiciones de circulación**. Después viene la descarga, que se hace siguiendo las instrucciones recibidas.

1 Preparar el traslado: elementos de seguridad

Selecciona los **elementos de seguridad** según tus condiciones como trabajador/a, teniendo en cuenta las características de la carga y adaptándolos al recorrido y al estado del suelo o pavimento. Entre los saberes de la unidad se incluyen la higiene postural y los equipos de protección individual (EPI).

2 Durante los movimientos

1. **Comprueba visualmente que no hay obstáculos** mientras haces las maniobras.
2. **Avisa al resto del personal** de la maniobra que vas a hacer, usando los dispositivos de que dispongas.
3. **Circula siguiendo las instrucciones de uso** de cada equipo.
4. **Respeta las medidas de higiene postural** y las normas de circulación, visibilidad y desplazamiento.
5. **Evita maniobras y giros bruscos o rápidos.**
6. **Ten en cuenta los descensos** y el uso de pasarelas, ascensores o montacargas.

EVITA

Giros bruscos o rápidos y maniobras sin comprobar el entorno.

VIGILA

El estado del suelo o pavimento, los obstáculos y las zonas de descenso.

AVISA

Al personal cercano de la maniobra que vas a realizar, con los dispositivos disponibles.

RESPETA

Las normas de circulación, visibilidad y desplazamiento y las de prevención de riesgos.

! ATENCIÓN

El texto de origen no da técnicas concretas para rampas, pasarelas, ascensores o montacargas: solo exige tenerlos en cuenta. Sigue las instrucciones de uso del fabricante y de tu empresa y la formación en PRL. (Aviso añadido a este manual.)

3 Descargar la mercancía

Descargar tiene su propio orden. Primero se deja el equipo bien colocado y luego se comprueba el lugar antes de soltar nada.

1. **Estaciona el equipo** en el lugar habilitado para ello, verificando que **no obstaculiza el paso**.
2. **Usa los dispositivos de inmovilización** adecuados.

3. **Verifica las condiciones del lugar de descarga** y revísalo antes de empezar, comprobando que no se dañe ni se desestabilice la carga.
4. **Descarga los bultos o cajas** en el lugar designado, según las instrucciones recibidas.
5. **Inmoviliza adecuadamente** el equipo móvil durante la descarga.

4 Qué debes saber

- Normas de seguridad y salud en el movimiento.
- Higiene postural y equipo de protección individual.
- Prevención de riesgos en el manejo de equipos de transporte de cargas.
- Señalización y normas de circulación.
- Condiciones de los lugares de descarga.
- Órdenes de pedido.
- Optimización del espacio.
- Estiba, clasificación y agrupamiento de la carga.

5 Qué se espera de ti

Fase	Se espera que
Desplazamiento	Circules cumpliendo la higiene postural y las normas de circulación, visibilidad y desplazamiento.
Desplazamiento	Selecciones los elementos de seguridad según las características de la carga.
Desplazamiento	Cumplas las normas de seguridad en las maniobras: compruebas que no hay obstáculos alrededor y avisas al personal cercano.
Descarga	Compruebes que el equipo no es un obstáculo, situándolo en los lugares habilitados.
Descarga	Inspecciones el lugar de descarga para garantizar la integridad de la carga.
Descarga	Inmovilices el equipo durante la descarga según el procedimiento establecido.

! IMPORTANTE

En el desplazamiento y en la descarga no hay término medio: se exige cumplir **todos** los puntos. Un solo descuido, como no avisar de una maniobra o no inmovilizar el equipo, ya incumple lo que se espera de ti.

6 Lista de comprobación del traslado y la descarga

Momento	Comprobación
Antes de salir	He elegido los elementos de seguridad según mis condiciones, la carga, el recorrido y el suelo.
En cada maniobra	No hay obstáculos y he avisado al personal cercano.
En la marcha	Sigo las instrucciones de uso, mi postura es correcta y evito giros bruscos o rápidos.
En descensos y pasos especiales	He tenido en cuenta los descensos y el uso de pasarelas, ascensores o montacargas.
Al llegar	El equipo está en el lugar habilitado, no obstaculiza el paso y está inmovilizado.
Al descargar	He revisado el lugar y la carga no se daña ni se desestabiliza.

7 Errores que conviene evitar

- ✕ Hacer una maniobra sin mirar si hay obstáculos o sin avisar a quien está cerca.
- ✕ Girar de forma brusca o rápida.
- ✕ Dejar el equipo atravesado donde molesta el paso.
- ✕ Descargar sin revisar antes el lugar.
- ✕ Olvidar inmovilizar el equipo durante la descarga.

! EJEMPLO

Llegas al punto de entrega con el pedido. Estacionas el equipo en el lugar habilitado, de modo que no estorbe el paso, lo inmovilizas, miras que el sitio donde vas a dejar los bultos esté en condiciones y solo entonces descargas siguiendo las instrucciones recibidas. (Ejemplo ilustrativo añadido a este manual.)

UNIDAD XIV

Mantenimiento de primer nivel del equipo

Un equipo en mal estado es un riesgo. Por eso la unidad incluye el **primer nivel de mantenimiento** en los equipos de movimiento de cargas: lo haces siguiendo las instrucciones del fabricante y, si detectas averías, las comunicas al servicio de mantenimiento.

1 Qué haces

ANTES DE USARLO

Comprueba el estado general del equipo y verifica que funcionan sus principales sistemas.

CONSERVACIÓN

Conserva los equipos de trabajo manuales y los transpalés automotores según las instrucciones del fabricante y mantén limpia la zona de trabajo.

SI HAY ANOMALÍA

Estaciona el equipo en el espacio asignado y señaliza su situación con un cartel o sistema análogo.

AVERÍA

Comunícala al servicio de mantenimiento o a tu responsable inmediato en el menor tiempo posible.

2 Rutina de revisión

1. **Revisa el equipo antes de usarlo**, siguiendo las instrucciones del fabricante.
2. **Verifica los sistemas principales.**
3. **Si algo falla, no lo uses.** Estaciónalo en el espacio asignado y señalízalo con un cartel.
4. **Avisa** cuanto antes al servicio de mantenimiento o a tu responsable.
5. **Deja limpia la zona de trabajo.**

3 Qué debes saber

- Mantenimiento necesario para los equipos de trabajo móviles.
- Manejo de las herramientas necesarias para el mantenimiento.
- Sistemas que componen el equipo móvil.
- Carga y sustitución de las baterías (en los equipos que las llevan).
- Localización de los elementos del equipo de trabajo.

! DATO AÑADIDO

El texto menciona la carga y sustitución de baterías como saber de la unidad, pero no detalla el procedimiento. Haz estas operaciones solo si estás formado/a para ello y sigue el manual del fabricante y las normas de PRL de tu empresa. (Aviso añadido a este manual.)

4 Qué se espera de ti

- ✓ Revisas el estado general del equipo antes de usarlo.
- ✓ Sigues las instrucciones del fabricante para la revisión.
- ✓ Señalizas el equipo en caso de avería.

- Informas de las averías al responsable con prontitud.

> **RECUERDA**
> Revisar, señalizar y avisar: esas tres acciones evitan que un compañero use un equipo averiado sin saberlo.

5 Lista de comprobación de mantenimiento

Momento	Comprobación
Antes de usarlo	Estado general correcto y principales sistemas funcionando.
Durante el uso	Uso conforme a las instrucciones del fabricante.
Si detectas una anomalía	Equipo estacionado en el espacio asignado y señalizado con cartel o sistema análogo.
Tras detectarla	Avería comunicada cuanto antes al servicio de mantenimiento o a tu responsable.
Siempre	Zona de trabajo limpia.

6 Errores que conviene evitar

- Usar el equipo sin mirar antes su estado general.
- Ignorar las instrucciones del fabricante al revisarlo.
- Dejar un equipo con avería sin señalizar.
- Tardar en comunicar la avería.

UNIDAD XV

Saberes comunes, actitud y prevención

Además de las cinco actividades, hay conocimientos y actitudes que sostienen todo el trabajo. Aquí los reunimos para que los repases como un conjunto.

1 Conocimientos que sirven para todo

- Manejo de equipos de trabajo: tipos y características.
- Equipos de trabajo móviles.
- Localización de los elementos del equipo de trabajo.
- Equipos de protección individual (EPI).
- Riesgos en el manejo de los equipos de manipulación y movimiento de cargas.
- Manipulación del palé con los equipos de manutención.
- Documentación que acompaña a la mercancía.

- Colocación y estabilización de la carga.
- Señalización y normas de circulación.
- Normativa de prevención de riesgos laborales aplicable.

2 La prevención atraviesa todo el trabajo

Fíjate en que, tanto al cargar como al transportar y descargar, se repite la misma condición: desarrollar las actividades **cumpliendo las medidas y normas de prevención de riesgos laborales aplicables**. También se exige cumplir los requerimientos medioambientales y de manipulación de cargas. En este criterio global se exige el cumplimiento total, sin excepciones.

> **! AVISO**
>
> La unidad se refiere a la normativa de prevención de riesgos laborales «aplicable» sin citar normas concretas. Comprueba en cada momento la normativa vigente (por ejemplo, en el BOE y con el servicio de prevención de tu empresa) y las instrucciones de tu centro de trabajo. (Aviso añadido a este manual.)

3 Cómo debes ser y actuar

En el trabajo no basta con saber hacer: también cuenta cómo te comportas. La unidad lo agrupa en cuatro ámbitos.

Ámbito	Qué se espera
Con la empresa	Habituarte al ritmo de la empresa y a sus cambios; mostrar interés y compromiso; actuar con flexibilidad ante distintas situaciones de trabajo; gestionar el tiempo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
Con los compañeros	Colaborar con el equipo; comunicarte con compañeros y otros departamentos, tanto en horizontal como en vertical; saber escuchar y comunicar mejoras.
Con el cliente	Comunicarte de forma clara y concisa, respetando los canales de la organización; usar asertividad, empatía, sociabilidad y respeto; causar buena impresión.
Con otros aspectos	Tener capacidad de autocrítica; respetar y cumplir los procedimientos y normas internas; ser responsable con el trabajo y con los objetivos; controlar las situaciones críticas y los estados de ánimo.

4 Resumen: qué se espera de ti en cada fase

Fase	Lo esencial
Actividades previas	Verificar origen y destino, comprobar pedido, organizar ruta, poner la documentación en el bulto, elegir equipo e informar de incidencias.
Carga	Elegir la unidad de carga, leer el embalaje, colocar el equipo, cargar el palé y comprobar centro de gravedad y peso.

Fase	Lo esencial
Desplazamiento	Circular con higiene postural y normas de circulación, elegir elementos de seguridad, comprobar obstáculos y avisar. Cumplimiento total.
Descarga	No obstaculizar, inspeccionar el lugar e inmovilizar el equipo. Cumplimiento total.
Mantenimiento	Revisar antes de usar, seguir al fabricante, señalizar la avería e informar al responsable.
Prevención	Cumplir PRL, requisitos medioambientales y de manipulación de cargas. Cumplimiento total.

RECUERDA

El trabajo con transpalé o carretilla de mano se hace en cinco pasos (preparar, cargar, desplazar, descargar y mantener) y con la prevención de riesgos presente en todos ellos.

MÓDULO IV

Reposición y acondicionamiento en el punto de venta

Este módulo recoge lo que se espera de ti como persona auxiliar de comercio cuando trabajas en el punto de venta: reponer, inventariar, colocar mobiliario y elementos de animación, etiquetar, empaquetar y mantener todo limpio y ordenado. Se basa en la unidad de competencia UC1327_1, «Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta», de nivel 1. En este nivel pesan mucho las destrezas manuales y saber interpretar bien las instrucciones y los procedimientos.

! AVISO

El documento de origen es una guía de evaluación de competencias. En este módulo se ha dejado solo lo que sirve para aprender el oficio (qué haces, qué sabes y cómo te comportas) y se han omitido los métodos y escalas de evaluación internos. Cuando en tu trabajo haya cargas, escaleras, herramientas o productos de limpieza, sigue siempre la formación en prevención de riesgos laborales (PRL) recibida y la normativa vigente; aquí no se añaden técnicas ni límites que no figuren en el texto fuente.

UNIDAD XVI

Reponer e inventariar productos en el punto de venta

Las dos primeras actividades principales de la unidad tienen que ver con el producto que hay en la tienda: que esté siempre disponible y bien colocado (reposición) y que se sepa cuánto hay y qué falta (inventario). Ambas se hacen siguiendo las instrucciones y los procedimientos que te dé la empresa.

1 Reponer productos según las instrucciones y criterios establecidos

Reponer es volver a dejar el lineal con producto cuando se ha vendido o cogido. No se trata solo de llenar huecos: hay que hacerlo con un orden, un criterio y una periodicidad que ya están fijados.

1. **Detecta las necesidades de reposición.** Mientras abasteces otros productos, fíjate en qué huecos hay o qué referencias se están agotando en el punto de venta.
2. **Avisa a tus superiores.** Transmíteles con exactitud lo que has detectado y tan pronto como lo detectes, para que puedan actuar a tiempo.
3. **Identifica los criterios de colocación y reposición.** Averigua cómo debe colocarse cada producto según las instrucciones que te hayan entregado.
4. **Abastece el punto de venta.** Hazlo según las instrucciones y con la periodicidad establecidas.
5. **Coloca los productos optimizando el espacio disponible.** Guíate por las instrucciones orales que recibas o, si existe, por el planograma o gráfico del lineal.

IMPORTANTE

Todas estas tareas se hacen cumpliendo las medidas de seguridad e higiene, según los procedimientos establecidos y con los equipos de protección adecuados.

EJEMPLO

Mientras colocas camisetas nuevas en una mesa, ves que en el lineal de al lado quedan pocas unidades de una prenda. Sin esperar al final del turno, se lo comunicas a tu responsable con claridad (qué producto y dónde). Después, cuando te indique, repones siguiendo el planograma del lineal.

2 Inventariar los productos

Inventariar es contar y registrar lo que hay en el punto de venta. Además de contar, debes comunicar los resultados y transmitir las roturas de stock en cuanto las detectes, siguiendo el procedimiento establecido.

IDENTIFICAR

Reconoce los productos interpretando sus etiquetas o mediante lectores electrónicos.

CONTAR

Cuenta los productos del punto de venta siguiendo las instrucciones recibidas.

TRANSMITIR ROTURAS

Comunica las roturas de stock con prontitud y registra los datos según el procedimiento.

COMUNICAR EL RECUENTO

Entrega el resultado del recuento y regístralo según el procedimiento establecido.

DATO AÑADIDO

Una rotura de stock es la falta de un producto que debería estar disponible para el cliente. Es una definición general que no aparece desarrollada en el texto fuente. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Los datos del recuento se anotan en los libros de inventario, que pueden ser de papel o electrónicos, y los equipos habituales para trabajar son los lectores de código de barras y de radiofrecuencia.

UNIDAD XVII

Mobiliario, animación, etiquetado, empaquetado y limpieza

Las otras cuatro actividades principales cuidan la imagen y el funcionamiento diario del punto de venta: cómo se coloca el mobiliario, qué información se ofrece al cliente, cómo se etiqueta y protege el

producto, cómo se envuelve para entregarlo y cómo se mantiene todo limpio.

1 Colocar el mobiliario y los elementos de animación

Tu misión es ubicar el mobiliario y los elementos de animación y verificar la información que ofrecen al cliente.

- **Ubicar** el mobiliario y los elementos de animación en el punto de venta según las instrucciones recibidas.
- **Controlar la información** del punto de venta: mantenerla actualizada y comprobar que es adecuada.
- **Modificar escaparates** colaborando con el responsable o superior jerárquico en las labores constructivas, aportando los materiales necesarios.

Estas tareas se desarrollan siguiendo las indicaciones recibidas, cumpliendo las medidas de seguridad e higiene y usando los equipos de protección adecuados.

2 Etiquetar los productos

Etiquetar es colocar la información en el producto, comprobando antes que los datos se corresponden con él, y añadir los dispositivos antihurto.

1. **Reúne la información necesaria** de los productos desde las diferentes fuentes.
2. **Contrasta los datos.** Comprueba que la información del producto se corresponde con sus características y con los listados de productos disponibles.
3. **Informa de los errores** que detectes en la información del producto, siguiendo el procedimiento establecido.
4. **Coloca las etiquetas** en los productos, a mano o con las herramientas disponibles.
5. **Coloca los dispositivos de seguridad** con los equipos antihurto disponibles.

Todo ello según las instrucciones y los procedimientos establecidos.

3 Empaquetar el producto

El paquete forma parte de la imagen comercial del establecimiento. Por eso se empaqueta con los materiales disponibles y de acuerdo con las instrucciones de imagen corporativa.

1. **Prepara el producto** retirando los elementos de seguridad y las etiquetas, y usando el material de protección necesario.
2. **Envuélvelo** con el material disponible, asegurando su consistencia y siguiendo las instrucciones de imagen corporativa.
3. **Coloca los elementos decorativos y ornamentales** en un lugar visible del paquete, sin que estorben su manejo y según la imagen corporativa.

4. **Entrega el paquete** al cliente o al servicio de reparto en tiempo y forma, según los criterios comerciales establecidos.
5. **Retira el material sobrante** del empaquetado según las instrucciones recibidas.

4 Mantener limpio, acondicionado y ordenado el punto de venta

Un punto de venta limpio y ordenado vende mejor y es más seguro. Debes respetar las normas de gestión de residuos establecidas.

- Depositar los residuos del desembalaje de productos en los contenedores habilitados, respetando las normas sobre gestión de residuos.
- Mantener limpio el punto de venta y sus elementos, según los procedimientos y la periodicidad establecidos.
- Limpiar de forma periódica los cristales de escaparates y vitrinas, con los productos disponibles y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales.
- Mantener acondicionado y ordenado el mobiliario, según los procedimientos y criterios establecidos.
- Mantener la superficie comercial despejada de objetos que puedan provocar accidentes, cumpliendo las normas de PRL.

> **! RECUERDA**
>
> En empaquetado y en limpieza se trabaja siguiendo las instrucciones recibidas, y si algo no está claro debes pedir aclaraciones.

UNIDAD XVIII

Qué debes saber (conocimientos de apoyo)

Para hacer bien las actividades anteriores necesitas unos conocimientos técnicos, de conceptos y de procedimientos. Se agrupan según la actividad a la que dan soporte.

1 Reposición de productos

Mobiliario del punto de venta

Debes conocer las características y utilidades del mobiliario según sus tipos:

- Lineales.
- Estanterías.
- Góndolas.
- Mostradores.
- Cabeceras.
- Corners.

- Otros.

Planogramas o gráficos de disposición

- Implantación horizontal.
- Implantación vertical.
- Colocación del producto.

Optimización del espacio

- Funciones del lineal.
- Niveles de exposición en el lineal.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> Un planograma es un esquema que indica dónde y cómo debe colocarse cada producto en el lineal. El texto fuente lo trata como «planograma o gráfico de disposición». (Aviso añadido a este manual.)

2 Inventario de los productos

Bloque	Qué debes conocer
Consumo de mercancías	Rotación de productos, ratios de consumo y pérdida desconocida.
Realización y control de inventarios	Objetivos, tipología y periodicidad.
Faltas de producto	Roturas de stock y desabastecimientos.
Aplicaciones informáticas	Gestión de stocks e inventarios.

3 Colocación del mobiliario y elementos de animación

- Técnicas básicas de animación del punto de venta.
- Acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial.
- Promociones e información de productos.
- Características del mobiliario comercial: elección, ubicación, manipulación y montaje.
- Elementos de animación: expositores, displays, stands, maniquíes y máquinas expendedoras.

> **! ATENCIÓN**
>
> En PRL debes conocer lo que afecta a los trabajos en altura con escaleras de mano. Para colocar o retirar elementos en zonas altas, aplica la formación en prevención recibida y la normativa vigente; este módulo no detalla técnicas ni límites.

4 Etiquetado de los productos

- Sistemas antihurto: objetivo, colocación y funcionamiento.
- Normativa aplicable en comercio para el etiquetado del producto.

> **! AVISO**
>
> El texto fuente no cita ninguna norma concreta de etiquetado. La normativa puede cambiar, así que conviene comprobar la vigente en el BOE y en tu comunidad autónoma.

5 Empaquetado del producto

- Tipos de empaquetado: de atracción y de seguridad.
- Técnicas de empaquetado comercial: según el tipo de producto, según sus características físicas y conforme a campañas específicas.
- Materiales de empaquetado: sus características y funcionalidades.

6 Limpieza, acondicionamiento y orden

RESIDUOS SÓLIDOS

Comerciales, industriales y urbanos.

ENVASES Y EMBALAJES

Recuperación de cartón/papel, vidrio y plástico.

CONTENEDORES

Tipos de contenedores para residuos.

PRL

Caídas al mismo nivel, suelos resbaladizos y objetos cortantes.

7 Saberes comunes a toda la unidad

- **Organización de establecimientos comerciales:** criterios de organización, secciones y zonas, y equipos de trabajo.
- **Equipos para el movimiento de cargas.**
- **Etiquetado de productos:** tipos de codificación, precio y lote.
- **Orden y limpieza** en el puesto de trabajo y en la superficie comercial.
- **PRL:** utilización de equipos de protección individual y manejo manual de cargas.

> **! IMPORTANTE**
>
> Con cargas y equipos de movimiento de cargas, no hay trucos: sigue la formación en PRL y la normativa vigente, y usa siempre los equipos de protección adecuados.

UNIDAD XIX

Cómo debes ser y actuar en el trabajo

Además de saber hacer y saber, se espera de ti una forma de comportarte en el trabajo y de relacionarte con los demás. Es lo que se llama «saber estar».

CON LA EMPRESA

- Respetar los procedimientos y normas internas.
- Interesarte por conocer la organización y sus procesos.
- Organizar tu tiempo para cumplir los plazos marcados.
- Cumplir las normas de PRL y de gestión de residuos.
- Ser flexible ante distintas situaciones de trabajo y sus cambios.

CON LOS CLIENTES

- Mostrar sociabilidad y respeto en el trato.
- Cuidar tu aspecto físico y tu presentación cuando trabajas por la superficie comercial.

CON LOS COMPAÑEROS

- Trabajar en equipo.
- Respetar las opiniones distintas a la tuya.
- Aprender de los compañeros con más experiencia.

COMO PROFESIONAL

- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo y los procedimientos.
- Orientarte a la superación, con objetivos de mejora.
- Perseverar en el esfuerzo.
- Cumplir los horarios de trabajo.

UNIDAD XX

Qué se espera de ti en el día a día de una tienda

La competencia se demuestra en un contexto de trabajo real. En esta unidad de competencia el escenario de referencia es un punto de venta de productos textiles de hombre y mujer, de gama media/baja, con una tienda de tamaño cercano a 400 m², donde habitualmente se celebran promociones de venta y con sistemas electrónicos antihurto. Se trabaja siguiendo las indicaciones recibidas y los procedimientos establecidos.

1 Las cuatro tareas del escenario

1. **Etiquetar** producto en el punto de venta.
2. **Acondicionar** producto en el punto de venta.

3. **Reponer** producto en los diferentes tipos de lineales.
4. **Inventariar** los productos.

Medios habituales

En el sector se usan equipos y documentación como estos: procedimientos de inventario y etiquetado, planogramas de lineales y mobiliario de exposición, etiquetadoras, marcadoras, lectores de código de barras, lectores de radiofrecuencia, pistolas de tags y libros de inventario.

Imprevistos y ritmo de trabajo

También hay que saber reaccionar ante una contingencia o situación imprevista y trabajar dentro de un tiempo asignado, es decir, con la presión propia del trabajo real.

2 Qué se espera de ti en cada tarea

Tarea	Qué se espera de ti
Etiquetar	Comprobar que la información de la etiqueta se corresponde con el producto y sus características; colocar las etiquetas en el producto o en el mobiliario de exposición y los dispositivos antihurto, según las indicaciones recibidas.
Acondicionar	Mantener el orden del mobiliario; disponer el producto según los planogramas proporcionados; eliminar los objetos que puedan provocar accidentes y los residuos del desembalaje.
Reponer	Seguir los criterios de reposición; identificar las necesidades; escalar las incidencias a los superiores según el procedimiento; optimizar el espacio disponible.
Inventariar	Identificar los productos por las etiquetas o con lectores electrónicos; contar y registrar los resultados en libros de inventario de papel o electrónicos; comunicar las roturas de stock según el procedimiento.
Prevención y medio ambiente	Cumplir los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Aquí se espera un cumplimiento total.

3 La reposición bien hecha

Una reposición correcta reúne cuatro cosas a la vez. Si falla una, el trabajo no está completo.

- Sigues todos los criterios de reposición del procedimiento.
- Identificas bien las necesidades de reposición en los puntos de consumo.
- Escalas las incidencias a los superiores según el procedimiento establecido.
- Optimizas el espacio disponible en el mobiliario del punto de venta.

EJEMPLO

Un trabajo mejorable sería reponer sin seguir algunos criterios, no detectar bien qué hace falta, avisar al responsable sin seguir el procedimiento o dejar el espacio del lineal mal aprovechado.

4 Qué destaca en una persona auxiliar competente

- Capacidad para organizar y priorizar las tareas de reposición y acondicionamiento de productos.
- Seguridad al etiquetar los productos.
- Destreza con las herramientas de marcaje y de colocación de dispositivos antihurto.
- Cumplimiento de los procedimientos establecidos y de las indicaciones recibidas.
- Preocupación por una estética y presentación correctas del mobiliario del punto de venta.
- Respuesta ante una contingencia relacionada con el inventario que exija escalar a los responsables superiores.

AVISO

El texto fuente recomienda que los profesionales de este nivel demuestren sus destrezas con la práctica y el trabajo real, y no solo con teoría. Las normas de PRL, de residuos y de etiquetado citadas en general en este módulo pueden cambiar: consulta siempre la normativa vigente y las instrucciones de tu empresa.

RECUERDA

En esta unidad de competencia, lo más importante es seguir las instrucciones y los procedimientos, avisar a tiempo de las necesidades de reposición y las roturas de stock, y trabajar siempre con orden, limpieza y seguridad.

MÓDULO V

Glosario de términos

Este glosario reúne las palabras que vas a oír y usar en el comercio: desde la atención al cliente hasta el almacén y el punto de venta. Está agrupado por temas para que lo estudies por bloques; dentro de cada bloque, los términos van por orden alfabético.

! AVISO

Las definiciones proceden del glosario del propio temario, reescritas con otras palabras y con las erratas de lectura corregidas. Algunas son muy generales o están pensadas para un uso concreto (por ejemplo, «Estructura dinámica» o «Picking por oleadas»); cuando trabajes, aplica siempre las instrucciones de tu empresa. Si manejas carretillas, transpaletas o cargas, sigue tu formación en prevención de riesgos laborales y la normativa vigente. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXI

Atención al cliente, comunicación y venta

Términos de comunicación, trato con el cliente, publicidad, precio y canales digitales.

Término	Significado
Asertividad	Forma de expresarte de manera consciente, coherente, directa y equilibrada para comunicar ideas y sentimientos o defender tus derechos sin querer herir ni perjudicar a nadie.
Canal de comunicación	Medio por el que el mensaje llega del emisor al receptor.
Cartelería	Láminas de papel, cartón u otro material que anuncian o informan sobre un producto o servicio a la venta.
Chat	Intercambio de mensajes electrónicos por internet que permite conversar a dos o más personas.
Datos personales	Cualquier información sobre personas físicas identificadas o identificables.
Descuento	Rebaja o bonificación sobre el precio de un bien o servicio.
E-commerce	Comercio electrónico: compraventa entre empresas y clientes a través de internet.
E-CRM	Electronic Customer Relationship Management: gestión electrónica de las relaciones con los clientes.
E-mail	Correo electrónico: servicio de red para enviar y recibir mensajes por medios de comunicación electrónica.

Término	Significado
E-newsletter	Publicación digital que se envía por correo electrónico con cierta periodicidad.
Empatía	Capacidad de ponerte en el lugar de otra persona y compartir lo que siente.
Entrega domiciliaria	Servicio de algunos establecimientos que lleva la mercancía comprada hasta el domicilio del cliente o hasta el lugar que este indique.
Escucha activa	Técnica de comunicación que consiste en percibir y comprender de verdad lo que dice la otra persona.
Feedback	En la comunicación, respuesta que el receptor devuelve al emisor del mensaje.
Folleto	Impreso de pocas hojas que sirve para divulgar información o hacer publicidad.
Habilidades sociales	Conjunto de conductas aprendidas que se muestran en las relaciones con otras personas y que la sociedad considera aceptables.
Imagen corporativa	Idea generalmente aceptada de lo que significa una empresa.
Incidencia	Acontecimiento imprevisto.
Lenguaje positivo	Técnica de comunicación que evita las palabras neutras o negativas.
Networking	Creación de una red de contactos para generar oportunidades de negocio.
Página web	Información electrónica que puede incluir texto, sonido, vídeo, programas, enlaces e imágenes, adaptada a la World Wide Web (WWW) y a la que se accede con un navegador.
Precio	También precio de venta al público (PVP): importe que se paga por obtener un bien o servicio.
Producto defectuoso	El que no ofrece la seguridad que cabría esperar de su uso razonablemente previsible en el momento en que se puso en circulación.
Promoción	Actividades que estimulan la demanda de un producto o servicio a corto plazo mediante incentivos materiales o económicos.
Publicidad	Forma de comunicación que busca aumentar, introducir, mejorar o reposicionar la imagen de un bien, servicio o marca.
Queja	Expresión de malestar o desacuerdo.
Reclamación	Queja o disconformidad que presenta un cliente o usuario por un defecto del producto comprado o del servicio recibido.
Red social	Plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a un gran número de usuarios.

Término	Significado
SMS	Short Message Service: servicio de mensajes cortos de texto entre teléfonos móviles.
Sugerencia	Idea o propuesta que se ofrece de manera indirecta.
Telefonía	Sistema de comunicaciones telefónicas.

! DATO AÑADIDO

La normativa de protección de datos personales y la de consumo pueden cambiar; comprueba siempre la versión vigente en el BOE antes de aplicarla. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXII

Pedidos, documentos, códigos y tecnología

Documentos de compra y entrega, sistemas de codificación y etiquetado y dispositivos de lectura y gestión.

Término	Significado
Albarán	Nota de entrega que firma quien recibe la mercancía.
Batch picking	Extracción conjunta del material de varios pedidos agrupados, con una separación posterior de las cantidades de cada referencia que corresponde a cada pedido.
Código de barras	Sistema de identificación basado en líneas verticales paralelas de distinto grosor y separación que, juntas, contienen una información determinada.
Código de lote	Código alfanumérico asignado a un grupo de unidades de un mismo producto para controlarlo y conocer su trazabilidad.
Código EAN (European Article Number)	Codificación para identificar cualquier mercancía y bulto, en cualquier formato de embalaje o transporte, que garantiza la trazabilidad y el seguimiento del producto.
Código Universal del Producto (UPC)	Primer estándar de codificación para la identificación automática de productos; se implantó en Estados Unidos y Canadá para automatizar las operaciones en los comercios que atienden al consumidor final.
Códigos de secuencia simple	Número asignado a algo que hay que numerar y que no guarda relación con los datos del propio elemento.
EAS (Electronic Article Surveillance)	Vigilancia electrónica de artículos: método tecnológico para prevenir el hurto mediante etiquetas especiales fijadas a la mercancía.

Término	Significado
Escáner o arco de seguridad	Equipo de inspección para controlar las mercancías importadas en contenedor sin tener que descargarlas.
Etiqueta	Señal o marca que se pega a un producto u objeto para identificarlo.
Etiqueta electrónica	Señal o marca que transmite la identidad de un objeto mediante ondas de radio.
Etiquetado por transferencia de calor	Impresión en la que el calor de los cabezales de la impresora pasa a la cinta y el material de esta se transfiere a la etiqueta o al papel.
Fecha de caducidad	Fecha a partir de la cual, según el fabricante, el producto deja de ser seguro para la salud del consumidor.
Gráfico lineal	También gráfico de líneas o diagrama lineal: serie de datos representados por puntos unidos mediante segmentos.
Hoja de pedido	También llamada orden de compra: documento que emite el comprador para pedir mercancías al vendedor, con la cantidad, el detalle, el precio y las condiciones de pago, entre otros datos.
Impresora de códigos de barras	Dispositivo que imprime información en etiquetas mediante transferencia térmica o térmica directa.
Impresora de etiquetas de color	Dispositivo que imprime información en etiquetas con cartuchos individuales de tinta pigmentada.
Información nutricional	Datos sobre los productos alimenticios relativos a su composición nutritiva.
IPS (Sistema de Posicionamiento de Interiores)	Red de dispositivos que localiza sin cables objetos o personas dentro de un edificio.
Lector de código de barras	Escáner que lee con un láser la combinación de barras y emite el número que representa, no la imagen.
Lector de reconocimiento de voz	Dispositivo capaz de identificar la información que transmite la voz de una persona.
Lector óptico	Dispositivo electrónico que lee con un láser el código de barras y emite el número que muestra, no la imagen.
Manual de la organización	Documento de una organización que detalla un proceso o la relación entre sus componentes.
Marcaje Inkjet	Sistema de marcaje industrial para codificar y marcar superficies.

Término	Significado
Nota de pedido	Orden de compra: documento que emite el comprador para pedir mercancías al vendedor.
Orden de trabajo	Documento que describe las tareas que debe realizar un trabajador con toda la información necesaria.
Packing list	Lista de contenido que completa la factura comercial en lo relativo a la mercancía.
PDA	Personal Digital Assistant (asistente digital personal): ordenador de bolsillo, organizador o agenda electrónica de bolsillo.
Pictograma	Signo que representa de forma esquemática un símbolo, un objeto real o una figura.
Referencia	Unidad de venta que define la marca o el modelo.
Sistemas EDI	Intercambio electrónico de datos (Electronic Data Interchange): transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos.
Sistemas RFID	Tecnología de identificación por radiofrecuencia (Radio Frequency Identification): sistema de almacenamiento y recuperación de datos a distancia mediante etiquetas, tarjetas, transpondedores o tags RFID.
Terminales de radiofrecuencia	Dispositivos electrónicos que leen información a distancia mediante ondas electromagnéticas.
TPV	Terminal Punto de Venta.
Trazabilidad	Posibilidad de identificar el origen y las distintas etapas de un proceso.

UNIDAD XXIII

Almacén, picking y embalaje

Estructuras de almacenamiento, preparación de pedidos, envases y embalajes.

Término	Significado
Almacén	Edificio o local donde se depositan géneros de cualquier clase, normalmente mercancías.
Almacenamiento	Acción y resultado de guardar cosas en un almacén, y las técnicas para hacerlo.
Bolsa de almohadillado inflable	Sistema de embalaje protector que suministra material de amortiguación para proteger la mercancía durante todo el transporte.

Término	Significado
Bulto	Unidad de embalaje independiente, no agrupada, de mercancías preparadas para el transporte.
Caja	Recipiente con tapa suelta o unida al cuerpo, que sirve para guardar o transportar algo.
Calzo	Pieza de madera que se coloca para que algunos objetos pesados se apoyen y queden firmes.
Contenedor	Elemento del equipo de transporte, lo bastante resistente para usarse muchas veces, pensado para facilitar el movimiento de productos por uno o varios modos de transporte sin tener que recargarlos entre ellos; lleva 8 esquineros para manipularlo y apilarlo con rapidez y se puede llenar y vaciar libremente.
Cubeta de pedido	Mueble con forma de amplio recipiente abierto que se usa para presentar productos a la venta.
Desabastecimiento	Corte en el suministro de mercancías a un punto de consumo.
Embalaje	Recipiente o envoltura que contiene productos de forma temporal, sobre todo para agrupar unidades pensando en su manipulación, transporte y almacenaje.
Empaquetado	Medio con el que se guardan, protegen y conservan los productos durante su manipulación, distribución o almacenaje.
Envase	Lo que envuelve o contiene artículos de comercio u otros efectos para conservarlos o transportarlos.
Envoltorio	Papel, cartón u otro material, normalmente flexible, que envuelve.
Espuma	Solución de embalaje para proteger por dentro objetos valiosos y relativamente frágiles.
Estantería	Estructura metálica de columnas y largueros dispuesta para colocar palés.
Estructura de carrusel horizontal	Estantería de estantes móviles suspendidos que forma un sistema de almacén compacto.
Estructura de carrusel vertical	Sistema de almacén compacto cuyos estantes se mueven en vertical, como una noria.
Estructura dinámica	Estantería situada de modo que tiene un pasillo en cada extremo.
Estructura móvil	Sistema de estanterías montadas sobre raíles que se deslizan para juntarse o separarse lateralmente; evita los pasillos y solo abre los de trabajo cuando hacen falta.
Portaetiquetas	Dispositivos que se colocan en estantes o góndolas para guardar información.

Término	Significado
Gaveta	Recipiente de almacenaje para organizar piezas pequeñas; permite identificar el contenido con rapidez y controlarlo y localizarlo fácilmente.
Inventario	Recuento, comprobación y registro de las mercancías que hay en un momento determinado.
Jaula	Elemento de transporte logístico de centros de distribución y supermercados, pensado para almacenar y transportar.
Layout	Distribución física del espacio disponible en el almacén (superficie y altura) para que el flujo de mercancías sea más eficiente.
Miniload	Sistema de automatización del almacén basado en estanterías metálicas para picking diseñadas para trabajar con transelevadores.
Palé	Armazón de madera, plástico u otros materiales que se usa para mover carga y facilita levantarla y manejarla con carretillas elevadoras.
Peso volumétrico	Cantidad de espacio que ocupa un paquete en relación con su peso real.
Pick to box	Recogida de material que extrae unidades o conjuntos empaquetados de una unidad de embalaje superior que contiene más unidades que las extraídas.
Pick to light o Pick by light	Sistema que guía al operario hasta las ubicaciones y le señala la mercancía que debe coger en cada una.
Pick to voice	Método de picking guiado por instrucciones sencillas de voz; mejora la eficacia del operario porque trabaja con las manos libres.
Picking	También preparación de pedidos: extracción de la mercancía del lugar donde se almacena.
Picking por oleadas	Servicio de pedidos agrupados.
Residuo	Material que queda inservible después de cualquier proceso.
Ruptura de stock	También rotura de stock: situación en la que faltan o escasean productos.
Separador	Plancha de cartón que individualiza cada producto dentro del embalaje.
Unidad de pedido	Conjuntos empaquetados.
Unidad de reciclado	Sistema mecánico y automatizado que tritura, pesa y comprime un material residual.
Voice picking	Método de picking que se guía con instrucciones sencillas de voz y, entre otras ventajas, mejora la eficacia del operario, que tiene las manos libres.

ATENCIÓN

No confundas envase, envoltorio, embalaje y empaquetado: el envase contiene o envuelve el artículo, el envoltorio es el material flexible que lo envuelve, el embalaje agrupa unidades para manipularlas, transportarlas y almacenarlas, y el empaquetado lo protege durante su manipulación, distribución o almacenaje.

UNIDAD XXIV

Manipulación, transporte y punto de venta

Medios para mover la mercancía y muebles y técnicas para presentarla al cliente.

Término	Significado
Ascensor	Aparato para trasladar personas de unos pisos a otros.
Bandeja	Pieza de metal u otro material, plana o algo cóncava, para servir, presentar o depositar cosas.
Blíster	Mueble expositor en el que los productos se sujetan con un sistema de varillas metálicas.
Callejero	Lista de las calles de una localidad.
Camarera	Mesa pequeña con ruedas.
Carretilla de mano	Carro pequeño de mano, normalmente de una sola rueda, con un cajón para la carga y, en la parte superior, dos varas para dirigirlo y dos pies en los que se apoya.
Carro	Armazón con ruedas que sirve para transportar cosas.
Cinta transportadora	Dispositivo mecánico con una banda móvil que traslada mercancías, equipajes, personas, etc.
Elementos de merchandising	Conjunto de acciones en el punto de venta para aumentar la rentabilidad, colocando el producto en el lugar, durante el tiempo, de la forma, al precio y en la cantidad más convenientes.
Escaparate	Hueco acristalado en fachadas o interiores de las tiendas para exhibir las mercancías que se venden.
Estacionamiento	Acción y efecto de estacionar o estacionarse.
Expositor	Mueble donde se exhiben productos a la venta o material promocional para el cliente.

Término	Significado
Frenteo	Colocación de los productos todos de la misma forma, con la marca orientada al frente y sin huecos de cara al consumidor, de modo que den una imagen ordenada que llame la atención e invite a comprar.
Góndola	Mueble (estantería) para presentar los productos en vertical.
Horquilla del palé	Pieza que se introduce bajo el palé para levantar la carga.
Isla	Superficie de venta independiente de las estanterías, donde suelen promocionarse productos.
Lineal	Expositores que se miden por su longitud, para exponer el producto.
Manipulación	Movimiento de la mercancía para cargarla, descargarla o ubicarla.
Montacargas	Aparato elevador que sirve para realizar transporte.
Pasarela	Puente pequeño o pieza alargada que permite el paso de personas o cargas.
Planograma	Representación gráfica de cómo se colocan las mercancías o productos en un área concreta.
Plataforma	Base horizontal, descubierta y elevada sobre el suelo.
Punto de venta	Establecimiento donde el cliente puede conocer y comprar productos de una compañía determinada.
Sistema hidráulico	Método para aplicar fuerzas mediante la presión que ejercen los fluidos.
Transpaleta o transpalé	Tipo de carretilla manual de uso general para manipular y trasladar horizontalmente cargas unitarias sobre paletas (pallets), desde los lugares de operación a los de almacenamiento o al revés.
Vitrina	Mueble cerrado y acristalado para exponer artículos.

! RECUERDA

Domina el vocabulario por bloques: documentos y códigos para identificar y seguir la mercancía, almacén y picking para prepararla, y expositores y merchandising para presentarla al cliente.

Datos clave para el examen del curso de Auxiliar de comercio

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

COM412_1
cualificación: actividades auxiliares de comercio (nivel 1)

UC1329_1
atención e información operativa al cliente

UC1326_1
preparar pedidos de forma eficaz y eficiente

UC1328_1
manipular y trasladar productos con transpalés y carretillas de mano

UC1327_1
reposición, disposición y acondicionamiento en el punto de venta

2 actividades
principales de atención: atender al cliente y repartir a domicilio

2 tareas
de preparación de pedidos: preparar el pedido (picking) y la unidad de pedido (caja o palé)

Packing list
factura, fecha, cantidad, embalaje, pesos bruto y neto y cubicación

5 fases
de manipulación: previas, carga, desplazamiento, descarga y mantenimiento de primer nivel

6 actividades
de reposición: reponer, inventariar, colocar mobiliario, etiquetar, empaquetar y limpiar

EAN
European Article Number: identifica mercancías y garantiza la trazabilidad

PVP
precio de venta al público

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-de-auxiliar-comercio/