

**Família Professional:** Comerç i Màrqueting  
**Cicle Formatiu de Grau Mitjà:** Activitats Comercials (CM10)  
**Durada FCT:** 350 hores

### **Àmbit professional i de treball**

Aquest professional exerceix la seva activitat professional en empreses de qualsevol sector productiu dins de l'àrea de comercialització o a les diferents seccions d'establiments comercials, realitzant activitats de venda de productes i/ o serveis a través de diferents canals de comercialització o bé realitzant funcions d'organització i gestió del seu propi comerç. Les ocupacions o llocs de treball més rellevants són els següents:

- Venedor/a.
- Representant comercial.
- Promotor/ a.
- Televendedor/a. Teleoperador/a [call center].
- Informació/atenció al client.
- Caixer/a o reposador/a.
- Administrador/a de continguts en línia.
- Comerciant de botiga.
- Gerent de petit comerç.
- Tècnic/a en gestió d'estocs i magatzem.
- Cap de magatzem.
- Responsable de recepció i expedició de mercaderies.
- Tècnic en logística de magatzems.
- Tècnic d'informació/ atenció al client en empreses.

### **Pla d'activitats**

#### Activitats formatives

- 1. Activitats formatives de referència relacionades amb la gestió del petit comerç.
  - 1.1. Col·laboració en el seguiment del pla de qualitat.
  - 1.2. Col·laboració en tasques de control de tresoreria.
  - 1.3. Realització de la documentació comercial de cobrament i pagament.
  - 1.4. Preparació, classificació i/o registre de la documentació suport a l'operativa comptable.
  - 1.5. Emplenament i/o presentació de les declaracions-liquidacions fiscals.
- 2. Activitats formatives de referència relacionades amb l'aprovisionament i l'expedició de mercaderies, i el magatzem.
  - 2.1. Col·laboració en les tasques de previsió de compres.
  - 2.2. Formalització, manual o informàtica, de la documentació relacionada amb el procés de compra.
  - 2.3. Recepció, manipulació i ubicació de les mercaderies al magatzem.

- 2.4. Control d'existències amb o sense utilització d'eines informàtiques.
  - 2.5. Col·laboració en les tasques d'actualització de l'oferta.
  - 2.6. Formalització, manual o informàtica, de la documentació relacionada amb la l'expedició de mercaderies.
3. Activitats formatives de referència relacionades amb la dinamització del punt de venda.
- 3.1. Disposició d'elements de la botiga o punt de venda.
  - 3.2. Col·locació del producte en el punt de venda.
  - 3.3. Muntatge i manteniment de l'aparador.
  - 3.4. Realització de cartells i rètols segons els criteris establerts.
  - 3.5. Realització d'accions de marxandatge i promocions
  - 3.6. Obtenció de dades i preparació d'informes dels resultats
4. Activitats formatives de referència relacionades amb la informació i atenció als clients.
- 4.1. Atenció al client presencial, telefònica i en línia.
  - 4.2. Organització de la informació manual i amb eines de gestió informatitzades.
  - 4.3. Col·laboració en els programes de fidelització de clients.
  - 4.4. Tramitació de queixes i reclamacions.
5. Activitats formatives de referència relacionades amb el procés de venda.
- 5.1. Realització de la venda al consumidor o usuari final amb utilització del Terminal Punt de Venda, en el seu cas.
  - 5.2. Emplenament de factures i realització dels cobraments.
  - 5.3. Empaquetatge i embalatge dels articles venuts.
  - 5.4. Col·laboració en les accions de venda a intermediaris, empreses i organitzacions.
  - 5.5. Utilització d'eines de gestió de les relacions amb els clients (CRM).
6. Activitats formatives de referència relacionades amb el comerç electrònic.
- 6.1. Realització del manteniment de la pàgina web, la botiga electrònica i del catàleg en línia.
  - 6.2. Realització d'accions de compravenda en línia