

Hoja informativa para el alumnado del módulo profesional: 0929

Técnicas de venta y negociación TVN

2º Curso del Ciclo Formativo de Grado Superior de:

Gestión de Ventas y Espacios Comerciales

Curso 2023 – 2024

M^a Victoria Salgado Escudero

COMERCIO Y MARKETING

IES Las Llamas

Santander



ÍNDICE

1.	UNIDADES DIDÁCTICAS DEL MÓDULO PROFESIONAL.....	3
2.	DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE CONTENIDOS.....	5
3.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓ	6
4.	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	7
5.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	9
6.	FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA.....	10
7.	ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO	12
8.	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	12

1. UNIDADES DIDÁCTICAS DEL MÓDULO PROFESIONAL

Las unidades didácticas en las que se distribuirá la impartición del módulo serán las siguientes:

Unidad 1. El mercado y los sistemas de venta

- El mercado: concepto y clasificación.
 - Estrategias de oferta y demanda
- Sistemas de venta.
- Ciclo de vida del producto.
 - Representación del CVP
- Planificación de las ventas.
 - Etapas del plan de ventas.
 - Análisis de situación.
- Análisis DAFO de estrategias.
 - Análisis BCG de la cartera de productos.
- Control del plan de ventas.

Unidad 2. El consumidor y sus derechos

- Necesidades del consumidor.
 - Clasificación de las necesidades.
 - Motivos de consumo.
- Comportamiento del consumidor.
 - El proceso de compra.
- Perfil del cliente.
 - Tipologías de clientes-consumidores.
 - Conductas cliente-vendedor.
- Protección de los consumidores y usuarios.
 - Responsables del producto defectuoso.
- Organismos de protección al consumidor.
- Tramitación de litigios de consumo.

Unidad 3. La comunicación en ventas

- Información y comunicación.
 - Barreras y lenguajes de la comunicación.
- La comunicación en la empresa.
 - Flujos y tipos de comunicación.
- Saber hablar y saber escuchar.
 - Técnicas para aprender a escuchar.
- Habilidades para hablar en público.
 - Técnicas para hablar y leer en público.

- El lenguaje del cuerpo.
- La comunicación telefónica.
 - Reglas para hablar por teléfono.
- La venta telefónica.
 - Tecnologías de la información y la comunicación.

Unidad 4. Cualidades y funciones del vendedor

- El vendedor: concepto y funciones
 - Tipos de vendedores.
- Perfil y cualidades del vendedor.
 - Conocimientos y formación del vendedor.
- Composición y jerarquía del personal de ventas.
 - Objetivos y funciones de la fuerza de ventas.
- Las reuniones de trabajo.
 - Etapas de la reunión de ventas.
 - Normas para una reunión efectiva.
- La comunicación escrita para el personal.
 - El manual de ventas.

Unidad 5. Venta personal de productos y servicios

- Proceso de venta personal.
 - Prospección de clientes.
 - Concertar la visita.
- Presentación o contacto.
 - Apertura de la entrevista.
 - El sondeo. Tipo de preguntas.
- Presentación del producto.
 - Demostración y prueba del producto.
- Grandes cuentas o ventas complejas.
 - La negociación entre empresas.
 - Estrategias de negociación.
- Tipologías de compradores.
 - Características y tipos de negociadores.
- La venta de servicios.

Unidad 6. Negociación y cierre de la venta

- Negociación y objeciones.
 - Tipos de objeciones.
- Tratamiento de las objeciones.
 - Técnicas para rebatir las objeciones.
- El cierre de la venta.
 - Técnicas de cierre.

- Ventas adicionales.
- Servicios posventa.
 - Asistencia técnica y garantía posventa.
- Técnicas de venta: AIDDA, SPIN y Zelev Noel.
 - Método de venta AIDDA.
 - Método de venta SPIN.
 - Método de venta Zelev Noel.

Unidad 7. Gestión de reclamaciones y quejas

- El cliente y la empresa.
 - ¿Qué servicios espera el cliente?
 - La insatisfacción poscompra.
- Calidad en el servicio al cliente.
 - La fidelización del cliente.
 - Atención al público: quejas y reclamaciones.
- Comunicación escrita: correspondencia comercial.
 - La carta comercial
 - Estructura y contenido de la carta comercial
- Tipos de cartas comerciales.
- Gestión de anomalías en la compraventa.
- Cartas relacionadas con el pago/cobro.

Unidad 8. Contratos de compraventa y servicios

- Contrato de compraventa.
 - Elementos del contrato.
 - Derechos y obligaciones de las partes.
 - Contrato escrito.
 - Contenido y estructura.
- Contrato de ventas especiales.
 - Venta de bienes muebles a plazos.
 - Venta “de plaza a plaza”.
- Contrato de servicios y afines.
 - Contrato de transporte de mercancías.
 - Contrato de leasing.
 - Contrato de factoring.

2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE CONTENIDOS

Las clases se impartirán en 5 periodos lectivos semanales.

El tiempo total que corresponde a este módulo es de 95 horas. Los contenidos teórico-prácticos se impartirán en las dos evaluaciones del curso, siendo objeto de la 1ª evaluación los contenidos de las unidades 1, 2, 3 y 4, y durante la segunda evaluación se abordarán los contenidos de las unidades 5, 6, 7 y 8.

EVALUACIÓN	UNIDAD	TITULO UNIDADES DIDÁCTICAS	HORAS
1ª evaluación	*	Presentación del módulo profesional	1
	*	Evaluación inicial del módulo	1
	1	El mercado y los sistemas de venta	10
	2	El consumidor y sus derechos	11
	3	La comunicación en ventas	11
	4	Cualidades y funciones del vendedor	10
2ª evaluación	5	Venta personal de productos y servicios.	13
	6	Negociación y cierre de la venta	15
	7	Gestión de reclamaciones y quejas	10
	8	Contratos de compraventa y servicios	13

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1. Obtiene la información necesaria para definir estrategias comerciales y elaborar el plan de ventas, organizando los datos recogidos desde cualquiera de los sistemas de información disponibles.

RA 2. Identifica nuevas oportunidades de negocio que contribuyan a optimizar la gestión comercial de la empresa, aplicando los procedimientos y técnicas de análisis adecuadas.

RA 3. Elabora el plan y el argumentario de ventas del producto, realizando propuestas que contribuyan a mejorar el posicionamiento del producto en el mercado, la fidelización de los clientes y el incremento de las ventas.

RA 4. Gestiona la información necesaria para garantizar la disponibilidad de productos y la prestación de servicios que se requiere para ejecutar el plan de ventas, aplicando los criterios y procedimientos establecidos.

RA 5. Gestiona el proceso de venta del producto o servicio, utilizando las técnicas de venta y cierre adecuadas, de acuerdo con el plan de ventas y dentro de los márgenes de actuación establecidos por la empresa.

RA 6. Diseña el proceso de negociación de las condiciones de una operación comercial, aplicando técnicas de negociación para alcanzar un acuerdo con el cliente o proveedor dentro de los límites establecidos por la empresa.

RA 7. Elabora contratos de compraventa y otros afines, recogiendo los acuerdos adoptados en el proceso de venta y negociación.

RA 8. Planifica la gestión de las relaciones con los clientes, organizando el servicio postventa de atención al cliente, de acuerdo con los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.

Al inicio de curso se hace necesario establecer una **evaluación inicial** de los/as alumnos/as para tratar de comprobar los conocimientos previos y aplicar sus resultados a la organización del módulo. Esta evaluación se realizará mediante una entrevista o pequeña encuesta por parte del/a profesor/a en la que se preguntarán sobre contenidos clave en la materia, experiencias profesionales previas en la materia, expectativas, etc.

4. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación formativa consiste en constatar el proceso de aprendizaje de cada alumno/a, a través de la observación sistemática por el profesor, con el fin de modificar o reforzar los contenidos que no hubiesen sido suficientemente asimilados. Se realizará mediante una prueba, el seguimiento de sus trabajos diarios, la entrega de las actividades propuestas por el profesor, resolución de los casos prácticos, la realización de las actividades finales de cada unidad, exposiciones orales, la participación en clase y entrega de cualquier tipo de trabajo en tiempo y forma solicitada por el docente. Las actividades copiadas de un compañero/a, solucionario, etc. se considerarán no trabajadas y por lo tanto se calificarán como no presentadas.

Se valorará, además los siguientes aspectos:

- Capacidad de organización del trabajo.
- Grado de participación en los trabajos del grupo.
- Calidad final del trabajo

Se utilizará un sistema de **evaluación continua**, puesto que es el que permite hacer un seguimiento del proceso de aprendizaje de los alumnos/as.

Cada alumno/a será evaluado/a por su trabajo diario, tanto individual como en grupo, valorándose tanto los conocimientos, como las capacidades, destrezas, habilidades y actitudes adquiridas, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos para este Módulo.

En cuanto a los **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**, se utilizarán los siguientes:

- *Pruebas objetivas*, El examen es una prueba objetiva que combinará teoría y práctica. Puede contener test, preguntas teóricas (que obliguen al alumnado a redactar y expresar ideas por escrito), análisis y comentario de textos, (casos prácticos o noticias relacionadas) y ejercicios sobre los conceptos y contenidos impartidos. Para que una de estas pruebas se considere superada se deberá obtener al menos un 5 sobre 10 o su equivalente.

Las fuentes de información para responder las pruebas mencionadas anteriormente serán apuntes, materiales y comentarios recogidos en el aula.

Con estas pruebas se trata de evaluar, según los casos:

- ✓ El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones, etc.

- ✓ La comprensión y análisis de textos y normas y su interpretación y aplicación a casos concretos.
 - ✓ La capacidad de razonamiento, así como la iniciativa y creatividad en la solución de problemas.
- *Portafolio de actividades*, el portafolio consiste en la suma de actividades o ejercicios propuestos por el profesor tales como resolución de casos, elaboración de presentaciones, análisis de artículos etc. elaborado tanto en clase como en casa de forma individual o en grupo, y con los que se valorarán aspectos como:
- ✓ Limpieza y presentación de los trabajos,
 - ✓ Calidad y organización de los trabajos,
 - ✓ Claridad de los conceptos,
 - ✓ Participación en los debates y exposiciones,
 - ✓ Uso de la terminología propia de la materia,
 - ✓ Selección y uso de las fuentes de información adecuadas,
 - ✓ Utilización de las aplicaciones informáticas disponibles,
 - ✓ Trabajo en equipo,
 - ✓ Capacidad para integrar los distintos conocimientos en la materia, etc.

Además, se realizarán sesiones de autoevaluación, reflexionando el alumno, críticamente, sobre su propio proceso de aprendizaje, puesto que son metas fundamentales para consolidar una madurez personal que les permita actuar de forma responsable y autónoma, y desarrollar así su espíritu crítico.

Se realizarán las siguientes reuniones de evaluación recogidas en las instrucciones de inicio de curso:

I. Evaluación inicial

Se celebrará una sesión de evaluación inicial con anterioridad al 27 de octubre de 2023.

Tiene por objeto conocer las características y la formación previa de cada uno de los alumnos, en relación con los contenidos del módulo.

Esta evaluación no supondrá, en ningún caso, calificación del alumnado, pero podrá informarse a éste del resultado de dicha evaluación.

II. Sesión periódica de evaluación: Primera Evaluación

Se realizará una sesión de evaluación y calificación al finalizar el primer trimestre. Se celebrará con fecha límite el 13 de diciembre de 2023.

III. Primera sesión de evaluación final

Se corresponde con la primera evaluación final del módulo profesional cursado. Se celebrará con anterioridad al 13 de marzo de 2024.

IV. Segunda sesión de evaluación final

Se corresponde con la segunda evaluación final del módulo profesional cursado. Se celebrará antes del 12 de junio de 2024.

5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para la calificación de este módulo profesional se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Actividades y trabajos evaluables: Coeficiente de ponderación: 20%. La calificación de las actividades no entregadas será un 0.
- b) Pruebas escritas: Coeficiente de ponderación: 80%.

Se llevará a cabo al menos una prueba objetiva cada evaluación sobre los contenidos impartidos. Este tipo de pruebas serán valoradas en orden a la precisión de las respuestas ofrecidas y a la corrección gramatical y ortográfica demostrada por el alumno.

Para superar las evaluaciones el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10 en cada evaluación.

En las pruebas que se realicen se especificará la valoración de cada una de las cuestiones, para hacer efectivo el derecho del alumno, a ser evaluado objetivamente.

Cuando un alumno/a falte a la realización de una prueba o control y no justifique la ausencia su puntuación será 0. Cuando el alumno solicite que se le repitiera la prueba en fecha diferente, deberá presentar un justificante de carácter oficial emitido por un organismo o entidad pública: medico, juzgado, etc. En este caso el profesor decidirá la admisión o no de dicha justificación, y, en su caso, la nueva fecha.

Calificación final del módulo

La calificación del módulo de cara a la sesión de evaluación final será el resultado de hacer la media con las calificaciones obtenidas en la primera y segunda evaluación. La calificación será de 1 a 10 sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco, tal y como establece el artículo 24 de la Orden EDU/66/2010, de 16 de agosto, de evaluación y acreditación académica, en las enseñanzas de Formación Profesional Inicial del Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de Cantabria. Para superarlo se requiere una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.

Para los alumnos que hayan superado todas las evaluaciones durante el curso, la calificación del módulo en la primera evaluación final, será el resultado de hacer la media aritmética con las calificaciones obtenidas en las distintas evaluaciones parciales realizadas.

El profesor a principios de curso informará a los alumnos acerca de los resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación de la materia, así como los requisitos mínimos exigibles para obtener una calificación positiva en ella.

Criterios de recuperación del módulo

La evaluación se realiza trimestralmente y el módulo se considera aprobado cuando el alumno/a tiene aprobadas las evaluaciones. En caso contrario, el alumno/a podrá presentarse en marzo a la 1ª evaluación final ordinaria, donde se realizará una prueba escrita para aquellos que tengan alguna evaluación suspensa. Para superar cada evaluación suspensa, el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

La calificación de la evaluación se obtendrá aplicando los siguientes criterios:

- 80% prueba específica de recuperación,
- 20% realización de actividades y trabajos de la evaluación/es a recuperar

Los alumnos que tras la 1ª evaluación final no hayan superado el módulo, se presentarán a la 2ª evaluación final en junio con aquellas partes no superadas.

En esta 2ª prueba final la calificación se elaborará aplicando los mismos criterios que en la 1ª evaluación final:

- 80% prueba específica de recuperación,
- 20% realización de actividades y trabajos de la evaluación/es a recuperar

Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos del módulo.

6. FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA

Se consideran prácticas fraudulentas en las pruebas de evaluación o en la presentación de trabajos académicos evaluables en el Departamento de Comercio y Marketing del IES “Las Llamas” las siguientes conductas:

1. Copiar los escritos de otros compañeros en los exámenes y otras pruebas de evaluación del procedimiento de aprendizaje del estudiante.
2. Transmitir a otros compañeros información, por vía oral o escrita y por cualquier medio, incluidos los electrónicos, durante la realización de un examen o prueba de evaluación que deba realizarse individualmente y que se refiera al contenido de la prueba, con el fin de defraudar.
3. Realizar un examen o prueba de evaluación de cualquier tipo suplantando la personalidad de otro estudiante, así como concertar o aceptar dicha actuación por parte del suplantado.
4. Utilizar materiales escritos no autorizados o medios telefónicos, electrónicos o informáticos para acceder de manera fraudulenta a datos, textos o informaciones de utilización no autorizada durante una prueba de evaluación y relacionados con la misma.
5. Mantener encendidos y al alcance cualesquiera medios telefónicos, electrónicos o informáticos durante la realización de una prueba evaluable, salvo que por el profesor se haya expresado la posibilidad de hacer uso de ellos durante el desarrollo de la misma.
6. Introducir en el aula de examen o lugar de la prueba de evaluación dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos cuando haya sido prohibido por los profesores responsables de las pruebas.
7. Acceder de manera fraudulenta y por cualquier medio al conocimiento de las preguntas o supuestos prácticos de una prueba de evaluación, así como a las respuestas correctas, con carácter previo a la realización de la prueba, y no poner en conocimiento del profesor responsable el conocimiento previo casual de dicha información.
8. Acceder de manera ilícita o no autorizada a equipos informáticos, cuentas de correo y repositorios ajenos con la finalidad de conocer los contenidos y respuestas de las pruebas de evaluación y de alterar el resultado de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.
9. Manipular o alterar ilícitamente por cualquier medio las calificaciones académicas.
10. Negarse a identificarse durante la realización de un examen o prueba de evaluación, cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.

11. Negarse a entregar el examen o prueba de evaluación realizado cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
12. Plagiar trabajos, esto es, copiar textos sin citar su procedencia o fuente empleada, y dándolos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a cualquier tipo de evaluación académica.
13. Cambiar o retocar textos ajenos para presentarlos como propios, sin citar su procedencia, en cualquier trabajo sometido a evaluación académica.
14. Infringir cualesquiera otras normas establecidas con carácter obligatorio para la realización de los exámenes o pruebas de evaluación por parte del profesor responsable.

Consecuencias de la comisión de prácticas fraudulentas durante el proceso de evaluación de los aprendizajes

La comisión de las conductas fraudulentas descritas anteriormente comportará para los autores y, en su caso, para los cooperadores necesarios la nulidad de la prueba o procedimiento de evaluación correspondiente, con la consiguiente calificación de suspenso y la numérica de 0.

Excepcionalmente, el profesor responsable podrá acordar otra calificación distinta, de manera justificada, si considera que el supuesto fraude o práctica prohibida es leve o poco relevante y afecta solo parcialmente al resultado de la prueba.

Asimismo y en función de las circunstancias concurrentes, las conductas anteriormente descritas podrán ser consideradas faltas, ya sea conductas contrarias a la convivencia o conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, modificado por Decreto 30/2017, de 11 de mayo, y dar lugar a la instrucción de un expediente disciplinario.

Determinadas prácticas fraudulentas de especial gravedad podrían ser incluso constitutivas de delitos, en cuyo caso la Dirección del centro tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los cuerpos de seguridad correspondientes y del Ministerio fiscal.

Otras penalizaciones

Asimismo, en caso de sorprender a algún alumno utilizando el teléfono móvil en un tiempo y forma inadecuado y no autorizado, se cumplirán al respecto con las “Normas de Organización y Funcionamiento” del IES Las Llamas durante el curso 2023-2024.

Si en alguna asignatura fuera imprescindible el uso de algún dispositivo electrónico como parte del material escolar, el profesorado deberá comunicarlo con antelación al uso en el aula. No se permite la grabación, manipulación, y difusión no autorizada de imágenes de miembros de la comunidad educativa, ni de los espacios e instalaciones del Centro.

Durante las actividades complementarias o extraescolares realizadas fuera del centro podrán usarse los teléfonos móviles u otros dispositivos, SOLO CUANDO LO AUTORICE EXPRESAMENTE el profesorado responsable de la actividad.

La presencia de cualquier dispositivo electrónico (teléfonos móviles, cámaras fotográficas...) mientras se realiza un examen, que no haya sido previamente permitido por el profesorado que realiza dicho examen, será motivo suficiente para impedir la realización del examen y considerarle no válido a efectos académicos. A parte de las implicaciones académicas que este hecho conlleva, también se aplicará el procedimiento sancionador correspondiente.

El Centro no se hará responsable de posibles pérdidas o sustracciones de aparatos u objetos cuyo uso no está permitido, correspondiendo a su propietario/a su guarda y custodia.

Los alumnos de Ciclos Formativos podrán hacer uso del móvil en los periodos de recreo; durante las clases los móviles deberán permanecer silenciados y guardados fuera de la vista. En el caso que un alumno tuviera que recibir alguna comunicación urgente (de tipo laboral o familiar) deberá comunicárselo previamente al profesor para que este autorice su uso. El incumplimiento de estas normas supondrá el inicio del proceso sancionador correspondiente.

7. ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO

- Obtención de información para la definición de estrategias comerciales y el plan de acción comercial.
- Elaboración de planes de venta.
- Elaboración del argumentario de ventas.
- Planificación y preparación de las entrevistas de ventas y visitas a clientes.
- Presentación del producto o servicio al cliente.
- Venta de productos o servicios aplicando técnicas de venta y negociación.
- Formalización del contrato de compraventa.
- Elaboración y archivo de documentación generada en el proceso de venta.
- Aplicación de protocolos de comunicación verbal y no verbal en las relaciones con los clientes y los distribuidores.
- Seguimiento de la venta y gestión de servicios postventa.
- Atención y tramitación de quejas y reclamaciones.
- Gestión de las relaciones con los clientes aplicando estándares de calidad.
- Control del departamento de atención al cliente.
- Elaboración y aplicación de planes de fidelización de clientes

8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Como recursos metodológicos, con los que poder aplicar los principios anteriormente señalados, podemos distinguir entre los personales, materiales y ambientales:

A. Personales:

- Explicaciones del docente de cada uno de los temas.

- Profesionales y expertos a través de talleres, charlas, coloquios, etc.

B. Materiales impresos:

- Libro de texto “Técnicas de venta y negociación” (2023) de M^a José EscuderoSerrano de la Editorial Paraninfo ISB: 9788428359429
- Fotocopias de interés y de procedencia muy variada, artículos, ejercicios, cuadros explicativos, esquemas...
- Revistas especializadas, textos legales, anuarios económicos, memorias económicas de empresas, convenios colectivos, etc. El profesor del módulo proporcionará los instrumentos didácticos necesarios en cada tema: lecturas, apuntes de apoyo al texto, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.

C. Audiovisuales/ Informáticos:

- Equipo informático.
- Proyector y altavoces para visualizar presentaciones de PowerPoint de las unidades didácticas, corrección de actividades propuestas por el profesor, videos relacionados con el tema, etc.
- Software de aplicaciones relacionadas con la materia como pueden ser: procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones, etc. de la plataforma Office365. Y/ o programas online (Kahoot o similares) con la finalidad de repaso o introducción de contenidos.

D. Ambientales/ Físicos:

Estructurales o propios del ámbito escolar: Aulas de informática y biblioteca.