

Tècniques de Comercialització, Preparació de Comandes i Atenció al Públic

Persona y sociedad | para estudiantes de secundaria (12-15 años) | 8 semanas

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para estudiantes de secundaria que deseen adquirir conocimientos prácticos y teóricos en el ámbito del comercio, enfocándose en técnicas de comercialización, manipulación y preparación de productos, así como en la atención al cliente. A lo largo de 8 semanas, los estudiantes desarrollarán habilidades esenciales para realizar operaciones auxiliares en puntos de venta, aprendiendo a reponer, disponer y acondicionar productos de manera eficiente.

Además, se abordarán técnicas para la manipulación y traslado de productos dentro de superficies comerciales y en repartos de proximidad, utilizando herramientas como transpaletas y carros de mano, garantizando seguridad y eficacia en el manejo de mercancías. El curso se complementa con el desarrollo de competencias en atención al público, fomentando habilidades comunicativas y de servicio al cliente.

El enfoque metodológico combina teoría con actividades prácticas y proyectos que simulan situaciones reales del entorno comercial, permitiendo a los estudiantes aplicar lo aprendido y preparar un trabajo sustitutivo que reemplaza la estancia en empresa. Al finalizar, los estudiantes estarán capacitados para desempeñar funciones auxiliares en comercio y atención al cliente, con una base sólida que les facilite su inserción laboral o continuidad educativa.

Objetivos Generales

- Desarrollar la capacidad para realizar operaciones auxiliares de reposición y acondicionamiento de productos en puntos de venta.
- Aplicar técnicas seguras para la manipulación y traslado de mercancías en entornos comerciales.
- Ejecutar procedimientos de preparación y gestión de pedidos con precisión y orden.
- Demostrar habilidades comunicativas para la atención efectiva y cordial al cliente.
- Integrar conocimientos teóricos y prácticos para elaborar un trabajo sustitutivo que refleje la experiencia profesional en comercio y atención al público.

Competencias

- Realizar operaciones básicas de reposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta con eficiencia y seguridad.
- Manipular y trasladar productos utilizando transpaletas y carros, respetando normas de seguridad y ergonomía.
- Aplicar técnicas de atención al público para ofrecer un servicio amable, claro y efectivo.

- Organizar y preparar comandes asegurando la correcta selección y presentación de los productos.
- Identificar y resolver problemas comunes en la gestión de productos y atención al cliente en el entorno comercial.

Requerimientos

- Conocimientos básicos de matemáticas (sumas, restas, y manejo de cantidades).
- Habilidades elementales de comunicación oral y escrita.
- Materiales: acceso a materiales de trabajo (productos simulados o reales), transpaleta o carro de mano para prácticas, espacio adecuado para simulaciones.
- Actitud proactiva y disposición para el trabajo en equipo.

Unidades del Curso

Unidad 1: Introducción al Comercio y al Punto de Venta

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los conceptos básicos del comercio y describir la estructura del punto de venta con ejemplos concretos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de explicar la importancia de la organización y presentación de productos en un punto de venta mediante actividades prácticas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de clasificar diferentes tipos de productos y ubicarlos correctamente en un punto de venta según criterios de presentación y organización.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas básicas de orden y disposición de productos en un punto de venta simulando un ambiente comercial.

Contenidos Temáticos

1. Conceptos básicos del comercio

- Definición de comercio: actividad económica de compra y venta de bienes y servicios.
- Tipos de comercio: comercio mayorista, minorista, electrónico y tradicional.
- Funciones del comercio: intermediación, distribución, almacenamiento y servicio al cliente.
- Importancia del comercio en la sociedad y la economía.

2. Estructura del punto de venta

- Definición y características del punto de venta.
- Tipos de puntos de venta: tiendas físicas, quioscos, supermercados, tiendas especializadas.
- Zonas dentro del punto de venta: área de exhibición, caja, área de almacenamiento, atención al cliente.

- Ejemplos concretos de estructuras de puntos de venta comunes.

3. Organización y presentación de productos en el punto de venta

- Importancia de una buena organización y presentación para atraer clientes y facilitar la compra.
- Criterios para organizar productos: tipo, tamaño, frecuencia de venta, rotación, estacionalidad.
- Técnicas básicas de presentación: orden, limpieza, accesibilidad, señalización y uso del espacio.
- Ejemplos de buenas y malas prácticas en la presentación de productos.

4. Clasificación y ubicación de productos

- Tipos de productos: perecederos, no perecederos, de impulso, de primera necesidad.
- Criterios para clasificar productos según su naturaleza y demanda.
- Ubicación estratégica de productos en el punto de venta para maximizar ventas.
- Relación entre clasificación y presentación en el espacio comercial.

5. Aplicación práctica de técnicas de orden y disposición de productos

- Simulación de ambientes comerciales para practicar la organización del punto de venta.
- Ejercicios de disposición de productos según criterios aprendidos.
- Evaluación de la efectividad de la organización mediante la observación y retroalimentación.
- Reflexión sobre la experiencia y mejoras posibles.

Actividades

Actividad 1: Mapa conceptual del comercio

Objetivo: Identificar los conceptos básicos del comercio y describir la estructura del punto de venta.

Descripción paso a paso:

- Explicar brevemente los conceptos básicos del comercio.
- Dividir a los estudiantes en parejas.
- Cada pareja crea un mapa conceptual que incluya tipos de comercio, funciones y estructura del punto de venta con ejemplos.
- Compartir y explicar su mapa al grupo completo.

Organización: Parejas

Producto esperado: Mapa conceptual ilustrado y explicaciones orales.

Duración estimada: 50 minutos

Actividad 2: Análisis y debate sobre la presentación de productos

Objetivo: Explicar la importancia de la organización y presentación de productos en un punto de venta mediante actividades prácticas.

Descripción paso a paso:

- Presentar imágenes o videos de puntos de venta con buena y mala presentación de productos.
- Dividir a los estudiantes en pequeños grupos para analizar cada imagen/video y listar aspectos positivos y negativos.
- Realizar un debate en clase donde cada grupo exponga sus conclusiones.
- Concluir con una síntesis de buenas prácticas en la presentación de productos.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Listas de análisis y participación en debate.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 3: Clasificación y ubicación de productos en el punto de venta

Objetivo: Clasificar diferentes tipos de productos y ubicarlos correctamente en un punto de venta según criterios de presentación y organización.

Descripción paso a paso:

- Proporcionar a los estudiantes tarjetas con imágenes o nombres de diferentes productos.
- En grupos, clasificar los productos según tipo (perecederos, no perecederos, impulso, primera necesidad).
- Diseñar la ubicación ideal de estos productos en un esquema de punto de venta dibujado o impreso.
- Presentar su esquema y justificar la ubicación elegida.

Organización: Grupos

Producto esperado: Esquema del punto de venta con clasificación y ubicación de productos.

Duración estimada: 70 minutos

Actividad 4: Simulación práctica de organización y disposición de productos

Objetivo: Aplicar técnicas básicas de orden y disposición de productos en un punto de venta simulando un ambiente comercial.

Descripción paso a paso:

- Preparar un espacio en el aula con mesas o estanterías para simular un punto de venta.
- Proveer productos reales o réplicas (pueden ser cajas, envases, productos escolares, etc.).
- Dividir la clase en grupos y asignar la tarea de organizar y presentar los productos según lo aprendido.
- Observar y evaluar la organización, señalización y presentación de productos.
- Realizar una reflexión grupal sobre los aprendizajes y dificultades.

Organización: Grupos

Producto esperado: Punto de venta organizado y presentación oral del grupo.

Duración estimada: 90 minutos

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre comercio y puntos de venta.

Cómo se evalúa: Preguntas orales y breve cuestionario escrito inicial.

Instrumento sugerido: Cuestionario de 5 preguntas tipo verdadero/falso y preguntas abiertas simples.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la comprensión y aplicación de conceptos durante las actividades prácticas.

Cómo se evalúa: Observación directa, revisión de productos de actividades, participación en debates y reflexiones.

Instrumento sugerido: Rúbrica de desempeño para actividades grupales e individuales, lista de cotejo para participación.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Dominio integral de los objetivos: identificación, explicación, clasificación y aplicación práctica.

Cómo se evalúa: Examen escrito con preguntas conceptuales y de aplicación, y presentación del proyecto final de organización en simulación.

Instrumento sugerido: Examen escrito y rúbrica de evaluación para la presentación del proyecto final.

Unidad 2: Técnicas de Reposición y Acondicionamiento de Productos

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y clasificar los diferentes tipos de productos para realizar una reposición adecuada en el punto de venta, siguiendo criterios de orden y conservación.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas correctas de manipulación y traslado de mercancías para garantizar la integridad y presentación óptima de los productos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de organizar y acondicionar los productos en las estanterías respetando las normas de exposición comercial y conservación.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de inspeccionar y verificar el estado de los productos antes y después de la reposición para asegurar su calidad y frescura.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Reposición y Acondicionamiento de Productos

- Concepto e importancia de la reposición en el comercio.
- Impacto de una buena reposición y acondicionamiento en la experiencia de compra.
- Relación entre orden, presentación y conservación de productos.

2. Identificación y Clasificación de Productos para Reposición

- Tipos de productos: perecederos, no perecederos, frágiles y voluminosos.
- Criterios para clasificar productos según su naturaleza y condiciones de conservación.
- Importancia de la rotación de productos (principio PEPS: Primero en Entrar, Primero en Salir).

3. Técnicas Correctas de Manipulación y Traslado de Mercancías

- Normas básicas de manipulación segura y ergonomía.
- Uso adecuado de herramientas y equipos para traslado (carritos, palets, etc.).
- Prevención de daños y contaminación durante el traslado.

4. Organización y Acondicionamiento en Estanterías

- Normas de exposición comercial: visibilidad, accesibilidad y atractivo.
- Colocación según categorías y familias de productos.
- Respeto a las condiciones de conservación: temperatura, humedad y luz.
- Técnicas para mantener el orden y limpieza en los espacios de venta.

5. Inspección y Verificación de Productos

- Revisión de fechas de caducidad y estado físico de los productos.
- Identificación de productos dañados, caducados o en mal estado.
- Procedimientos para retirar productos no aptos para la venta.
- Registro y reporte de incidencias en la reposición.

Actividades

Actividad 1: Clasificación de Productos en el Aula

Objetivo: Contribuir al objetivo de identificar y clasificar diferentes tipos de productos para reposición adecuada.

Descripción:

- Se distribuirán imágenes o muestras de productos diversos (perecederos, no perecederos, frágiles, voluminosos).
- Los estudiantes, en grupos, deberán clasificar los productos según los criterios aprendidos.
- Cada grupo presentará sus resultados y explicará sus criterios de clasificación.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Listado clasificado de productos con justificación.

Duración estimada: 45 minutos.

Actividad 2: Simulación de Manipulación y Traslado Seguro

Objetivo: Aplicar técnicas correctas de manipulación y traslado para garantizar integridad y presentación óptima.

Descripción:

- Se organizará un circuito en el aula o en un espacio habilitado para la manipulación de cajas o bultos simulados.

- Los estudiantes practicarán técnicas de levantamiento, transporte y colocación segura de mercancías.
- Se hará énfasis en posturas correctas, uso de equipo y precauciones para evitar daños.

Organización: Individual o parejas.

Producto esperado: Demostración práctica de técnicas de manipulación adecuadas.

Duración estimada: 1 hora.

Actividad 3: Organización y Acondicionamiento de un Espacio de Venta

Objetivo: Organizar y acondicionar productos en estanterías respetando normas de exposición y conservación.

Descripción:

- Se dispondrá de una estantería con productos variados para que los estudiantes realicen una reposición adecuada.
- Deberán organizar los productos según categorías, respetar condiciones de conservación y aplicar criterios de orden y visibilidad.
- Al finalizar, explicarán las decisiones tomadas y cómo favorecen la experiencia del cliente.

Organización: Grupos de 3 estudiantes.

Producto esperado: Estantería organizada y acondicionada con justificación escrita o oral.

Duración estimada: 1 hora 15 minutos.

Actividad 4: Inspección y Control de Calidad de Productos

Objetivo: Inspeccionar y verificar el estado de los productos antes y después de la reposición para asegurar calidad y frescura.

Descripción:

- Se presentarán productos reales o simulados con diferentes estados (caducados, dañados, en buen estado).
- Los estudiantes deberán identificar problemas, registrar observaciones y decidir qué productos retirar o conservar.
- Se discutirá la importancia de estos controles para la satisfacción del cliente y la imagen del establecimiento.

Organización: Individual o parejas.

Producto esperado: Informe de inspección con productos detectados y acciones recomendadas.

Duración estimada: 45 minutos.

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre tipos de productos, manipulación y reposición.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas de opción múltiple y verdadero/falso sobre conceptos básicos.

Instrumento sugerido: Prueba escrita o digital al inicio de la unidad.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Aplicación práctica de técnicas de clasificación, manipulación, organización e inspección durante las actividades.

Cómo se evalúa: Observación directa, retroalimentación en grupo y revisión de productos entregados (listas, informes, estantería organizada).

Instrumento sugerido: Lista de cotejo para seguimiento de habilidades y participación.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Competencia en identificar, manipular, organizar e inspeccionar productos correctamente.

Cómo se evalúa: Examen práctico donde el estudiante realiza una reposición completa, incluyendo clasificación, manipulación, acondicionamiento e inspección.

Instrumento sugerido: Rubrica detallada que valore cada objetivo específico y calidad del trabajo final.

Unidad 3: Manejo Seguro de Equipos para Traslado de Mercancías

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar las partes y funciones principales de transpaletas y carros, utilizando vocabulario técnico básico en situaciones prácticas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar procedimientos seguros para la manipulación de transpaletas y carros, respetando las normas de seguridad y ergonomía establecidas en el entorno comercial.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de demostrar técnicas adecuadas para el traslado de mercancías, minimizando riesgos de accidentes y daños a los productos durante la operación.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar las condiciones del equipo y el entorno antes de su uso, identificando posibles riesgos y proponiendo soluciones para garantizar la seguridad.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de comunicar de manera clara y cordial las instrucciones y precauciones relacionadas con el manejo seguro de equipos para traslado de mercancías a sus compañeros o clientes.

Contenidos Temáticos

1. Introducción al manejo seguro de equipos para traslado de mercancías

- Descripción general de los equipos: transpaletas y carros
- Importancia de la seguridad y la ergonomía en la manipulación de mercancías
- Objetivos y beneficios de un manejo seguro

2. Partes y funciones principales de transpaletas y carros

- Identificación de las partes de una transpaleta: horquilla, timón, ruedas, bomba hidráulica, etc.
- Identificación de las partes de un carro manual: plataforma, ruedas, manija, frenos (si aplica)

- Funciones básicas de cada parte y su importancia en la operación segura
- Vocabulario técnico básico para describir los equipos

3. Procedimientos seguros para la manipulación de transpaletas y carros

- Normas generales de seguridad para el manejo de equipos
- Principios ergonómicos para evitar lesiones: postura correcta, uso adecuado de fuerza, movimientos seguros
- Pasos para la correcta carga y descarga de mercancías
- Uso de equipo de protección personal (EPP) adecuado

4. Técnicas adecuadas para el traslado de mercancías

- Selección y preparación del equipo para el traslado
- Distribución y aseguramiento de la carga en el equipo
- Movimientos seguros para empujar, tirar y girar transpaletas y carros
- Manejo en diferentes tipos de superficies y espacios estrechos
- Prevención de accidentes y daños a la mercancía

5. Evaluación de condiciones del equipo y del entorno

- Revisión previa del estado de transpaletas y carros: ruedas, estructura, sistema hidráulico
- Detección de posibles riesgos en el entorno: obstáculos, pisos resbaladizos, iluminación insuficiente
- Propuestas y acciones para corregir o minimizar riesgos antes de iniciar la operación

6. Comunicación efectiva de instrucciones y precauciones

- Importancia de la comunicación clara y cordial en el entorno comercial
- Formulación de instrucciones sencillas sobre el manejo seguro
- Uso de un vocabulario técnico adecuado para compañeros y clientes
- Prácticas para la comunicación verbal y no verbal durante la operación

Actividades

Actividad 1: Exploración y etiquetado de equipos

Objetivo: Identificar las partes y funciones principales de transpaletas y carros, utilizando vocabulario técnico básico.

Descripción:

- El docente presenta una transpaleta y un carro manual reales o imágenes detalladas.
- Los estudiantes en grupos pequeños reciben etiquetas adhesivas con nombres técnicos.
- Cada grupo debe colocar las etiquetas en la parte correspondiente del equipo.
- Luego, cada grupo explica brevemente la función de cada parte señalada.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Equipos correctamente etiquetados y explicación oral de funciones

Duración estimada: 45 minutos

Actividad 2: Simulación de procedimientos seguros para la manipulación

Objetivo: Aplicar procedimientos seguros para la manipulación de transpaletas y carros respetando normas de seguridad y ergonomía.

Descripción:

- El docente explica las normas básicas y muestra la postura correcta para manipular los equipos.
- En parejas, los estudiantes practican levantar, empujar y mover cargas simuladas con transpaletas y carros.
- Se enfatiza en la postura corporal, movimientos lentos y controlados, y uso del equipo de protección personal.
- Se realiza una retroalimentación grupal sobre las observaciones del docente y compañeros.

Organización: Parejas

Producto esperado: Demostración práctica de procedimientos seguros

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 3: Evaluación del estado del equipo y entorno

Objetivo: Evaluar las condiciones del equipo y el entorno antes de su uso, identificando riesgos y proponiendo soluciones.

Descripción:

- El docente prepara estaciones con diferentes transpaletas/carros y escenarios con posibles riesgos (ejemplo: rueda dañada, piso con obstáculo).
- En grupos, los estudiantes inspeccionan cada estación, anotan los problemas detectados y sugieren medidas correctivas.
- Se comparte en plenaria cada diagnóstico y propuesta de solución.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Listado escrito de riesgos y propuestas de solución

Duración estimada: 50 minutos

Actividad 4: Role-play de comunicación de instrucciones y precauciones

Objetivo: Comunicar de manera clara y cordial instrucciones y precauciones relacionadas con el manejo seguro de equipos.

Descripción:

- En parejas, un estudiante hace de encargado y el otro de trabajador o cliente.
- El “encargado” debe explicar cómo usar la transpaleta o carro de forma segura, mencionando precauciones y procedimientos.
- Luego cambian roles.

- El docente evalúa claridad, vocabulario técnico y cortesía en la comunicación.

Organización: Parejas

Producto esperado: Presentación oral de instrucciones claras y respetuosas

Duración estimada: 40 minutos

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre equipos para traslado de mercancías y seguridad básica.

Cómo se evalúa: Preguntas orales y discusión grupal inicial sobre experiencia previa y vocabulario relacionado.

Instrumento sugerido: Lista de cotejo para observación y registro de aportes de estudiantes.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Aplicación práctica de procedimientos seguros, identificación de partes, evaluación de riesgos y comunicación.

Cómo se evalúa: Observación durante actividades prácticas, revisión de listados de riesgos, y retroalimentación de role-plays.

Instrumento sugerido: Rúbrica de desempeño con criterios de seguridad, precisión técnica, y comunicación efectiva.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Dominio integral de los contenidos: identificación, procedimientos seguros, técnicas de traslado, evaluación de riesgos y comunicación.

Cómo se evalúa: Prueba práctica donde el estudiante debe manipular el equipo siguiendo normas de seguridad, y una breve presentación oral explicativa.

Instrumento sugerido: Lista de cotejo para la prueba práctica y rúbrica para la presentación oral.

Unidad 4: Preparación y Gestión de Comandes

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y clasificar correctamente los productos según el pedido recibido, asegurando la precisión en la selección.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de organizar y preparar pedidos siguiendo procedimientos establecidos, manteniendo el orden y la presentación adecuada de los productos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas seguras para la manipulación y traslado de mercancías durante la preparación de pedidos, previniendo daños y accidentes.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de verificar la exactitud de los pedidos preparados mediante listas de control, garantizando que coincidan con las solicitudes del cliente.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de comunicar de manera clara y cordial cualquier incidencia relacionada con la preparación de pedidos al equipo de trabajo o al cliente, facilitando la resolución oportuna.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Preparación y Gestión de Pedidos

- Concepto y importancia de la preparación de pedidos: Se explicará qué es un pedido, su función en la comercialización y por qué es fundamental una gestión correcta.
- Tipos de pedidos y su clasificación: Diferenciación entre pedidos internos, externos, urgentes, y cómo clasificarlos para su correcta preparación.

2. Identificación y Clasificación de Productos

- Reconocimiento de productos: Características básicas para identificar productos (etiquetas, códigos, características físicas).
- Criterios para clasificar productos según el pedido: Categorías, tamaños, cantidades y formatos.
- Herramientas para la identificación: Uso de listados, códigos de barras y sistemas de inventario simples.

3. Organización y Preparación de Pedidos

- Procedimientos básicos para la preparación: Pasos a seguir desde la recepción del pedido hasta la finalización.
- Orden y presentación de productos: Cómo mantener el orden en el área de trabajo y presentar los productos adecuadamente para su entrega.
- Uso de materiales y embalajes: Selección correcta de materiales para proteger y agrupar los productos.

4. Técnicas Seguras para la Manipulación y Traslado de Mercancías

- Normas básicas de seguridad: Posturas correctas, uso de equipo de protección y precauciones durante la manipulación.
- Manipulación de diferentes tipos de productos: Productos frágiles, pesados, voluminosos.
- Métodos para prevenir daños y accidentes: Estrategias para evitar golpes, caídas y lesiones.

5. Verificación y Control de Pedidos

- Uso de listas de control: Cómo elaborar y utilizar listas para verificar que el pedido esté completo y correcto.
- Detección y corrección de errores: Identificación de inconsistencias y procedimientos para corregirlas antes de la entrega.

6. Comunicación de Incidencias en la Preparación de Pedidos

- Tipos de incidencias comunes: Faltantes, productos dañados, errores en cantidades.
- Técnicas de comunicación efectiva y cordial: Cómo informar problemas al equipo o cliente de manera clara y respetuosa.

- Procedimientos para la resolución de incidencias: Pasos para buscar soluciones rápidas y satisfactorias.

Actividades

Actividad 1: Clasificación práctica de productos según pedido

Objetivo: Identificar y clasificar correctamente los productos según el pedido recibido.

Descripción:

- Se entregan a cada estudiante o grupo pequeños conjuntos de productos variados y una lista de pedido.
- Los estudiantes deben identificar cada producto y clasificarlo según las indicaciones del pedido (por categoría, cantidad y características).
- Después, exponen brevemente su clasificación explicando sus criterios.

Organización: Individual o en parejas.

Producto esperado: Listado con los productos correctamente clasificados y justificación oral.

Duración estimada: 45 minutos.

Actividad 2: Simulación de preparación y organización de un pedido

Objetivo: Organizar y preparar pedidos siguiendo procedimientos establecidos, manteniendo orden y presentación.

Descripción:

- Se asigna a cada grupo un pedido con lista de productos y cantidades.
- Los estudiantes deben seleccionar los productos, organizarlos en un espacio preparado y presentarlos ordenadamente.
- Se debe utilizar material de embalaje para agrupar y proteger los productos.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Pedido preparado y organizado con presentación adecuada.

Duración estimada: 1 hora.

Actividad 3: Taller de técnicas seguras para manipulación y traslado

Objetivo: Aplicar técnicas seguras para manipulación y traslado de mercancías.

Descripción:

- Se realiza una demostración de posturas correctas y uso de equipo de protección.
- Los estudiantes practican manipulación de objetos de diferentes tamaños y pesos siguiendo las técnicas aprendidas.
- Se hacen ejercicios de traslado seguro por el aula o área simulada.

Organización: Grupos pequeños o toda la clase a la vez.

Producto esperado: Ejecución correcta de técnicas seguras evidenciada en práctica supervisada.

Duración estimada: 1 hora.

Actividad 4: Verificación de pedidos mediante listas de control

Objetivo: Verificar la exactitud de los pedidos preparados utilizando listas de control.

Descripción:

- Se entrega a cada estudiante o grupo una lista de control y un pedido preparado con algunos errores intencionales.
- Los estudiantes deben revisar el pedido con la lista y detectar las discrepancias.
- Luego, informan las incidencias detectadas y proponen soluciones.

Organización: Individual o en parejas.

Producto esperado: Lista de incidencias y propuesta de corrección.

Duración estimada: 45 minutos.

Actividad 5: Role-play de comunicación de incidencias en la preparación de pedidos

Objetivo: Comunicar de manera clara y cordial incidencias relacionadas con la preparación de pedidos.

Descripción:

- Se plantean situaciones simuladas con incidencias (faltantes, daños, errores).
- En parejas, un estudiante representa al preparador del pedido y otro al cliente o compañero.
- Practican la comunicación respetuosa y clara de la incidencia y buscan soluciones.

Organización: Parejas.

Producto esperado: Presentación oral de la comunicación de incidencias con lenguaje adecuado.

Duración estimada: 30 minutos.

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre identificación de productos, organización básica de pedidos y nociones de seguridad.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas de opción múltiple y preguntas abiertas.

Instrumento sugerido: Test inicial escrito o digital.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la identificación y clasificación de productos, aplicación de técnicas de organización, seguridad y comunicación durante las actividades.

Cómo se evalúa: Observación directa en actividades prácticas, revisión de listas de control y registros de incidencias, retroalimentación oral.

Instrumento sugerido: Rúbrica de desempeño para cada actividad práctica, listas de cotejo para observación.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Competencia para preparar un pedido completo correctamente clasificado, organizado y presentado, aplicando técnicas seguras, verificando con lista de control y comunicando incidencias adecuadamente.

Cómo se evalúa: Proyecto final donde el estudiante debe preparar un pedido simulado, realizar verificación y presentar un informe oral o escrito de incidencias y soluciones adoptadas.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación del proyecto integral que incluya criterios de precisión, organización, seguridad y comunicación.

Unidad 5: Fundamentos de la Atención al Público

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar las principales técnicas básicas de comunicación verbal y no verbal para una atención al cliente efectiva.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar habilidades comunicativas para interactuar de manera cordial y respetuosa con los clientes en situaciones simuladas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir los pasos para ofrecer un servicio de calidad, incluyendo la atención personalizada y la resolución básica de conflictos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar casos prácticos para determinar la mejor manera de responder a las necesidades y consultas del cliente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar una breve presentación o reporte que refleje la importancia de la atención al público en el contexto comercial.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Atención al Público

- **Concepto de atención al público:** Definición y relevancia en el ámbito comercial.
- **Importancia de un buen servicio:** Impacto en la satisfacción del cliente y en la imagen de la empresa.
- **Perfil del buen atendente:** Características y actitudes esenciales para una atención efectiva.

2. Técnicas Básicas de Comunicación en la Atención al Cliente

- **Comunicación verbal:** Uso del lenguaje claro, tono de voz adecuado, vocabulario positivo y escucha activa.
- **Comunicación no verbal:** Importancia del lenguaje corporal, contacto visual, expresiones faciales y postura.
- **Elementos que afectan la comunicación:** Barreras y facilitadores en la interacción con el cliente.

3. Habilidades Comunicativas para la Interacción con el Cliente

- **Saludo y bienvenida:** Cómo iniciar una interacción cordial.
- **Uso de preguntas abiertas y cerradas:** Técnicas para entender mejor las necesidades del cliente.

- **Escucha activa y empatía:** Cómo demostrar interés genuino y comprender al cliente.
- **Frases de cortesía y trato respetuoso:** Expresiones para mantener un ambiente positivo.

4. Pasos para Ofrecer un Servicio de Calidad

- **Recepción y atención personalizada:** Adaptación al cliente y reconocimiento de sus necesidades.
- **Presentación del producto o servicio:** Información clara y adecuada.
- **Manejo de quejas y conflictos básicos:** Técnicas para resolver problemas de forma efectiva y calmada.
- **Despedida y cierre de la atención:** Cómo finalizar la interacción dejando una buena impresión.

5. Evaluación y Resolución de Casos Prácticos

- **Análisis de situaciones:** Identificación de problemas y necesidades del cliente en casos simulados.
- **Selección de respuestas adecuadas:** Aplicación de técnicas de comunicación y resolución de conflictos.
- **Discusión y retroalimentación:** Evaluación colectiva de las soluciones propuestas.

6. Elaboración de Presentaciones y Reportes sobre la Atención al Público

- **Organización de ideas:** Cómo estructurar la información relevante sobre la atención al cliente.
- **Redacción de textos breves:** Uso de lenguaje claro y correcto para comunicar la importancia del servicio al público.
- **Uso de recursos visuales:** Incorporación de imágenes, gráficos o esquemas para apoyar la presentación.
- **Presentación oral:** Técnicas básicas para exponer en público de manera efectiva.

Actividades

Actividad 1: "Detectives de la Comunicación"

Objetivo: Identificar las principales técnicas básicas de comunicación verbal y no verbal para una atención al cliente efectiva.

Descripción:

- El docente mostrará videos cortos donde se evidencian diferentes interacciones con clientes (tanto positivas como negativas).
- Los estudiantes, en grupos, observarán y anotarán ejemplos de comunicación verbal y no verbal que ayuden o dificulten la atención.
- Luego, cada grupo compartirá sus observaciones y se realizará una puesta en común para consolidar los conceptos.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Lista de técnicas identificadas y análisis grupal.

Duración estimada: 45 minutos

Actividad 2: "Simulación de Atención al Cliente"

Objetivo: Aplicar habilidades comunicativas para interactuar de manera cordial y respetuosa con los clientes en situaciones simuladas.

Descripción:

- Los estudiantes se organizarán en parejas; uno hará el papel de cliente y otro de atendente.
- Se entregarán tarjetas con diferentes escenarios (consultas, quejas, compras simples).
- Cada pareja realizará la simulación aplicando las técnicas aprendidas (saludo, escucha activa, cortesía).
- Posteriormente, se realizará una reflexión grupal sobre las fortalezas y áreas de mejora observadas.

Organización: Parejas

Producto esperado: Registro breve de la experiencia y autoevaluación.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 3: "Pasos para un Servicio de Calidad"

Objetivo: Describir los pasos para ofrecer un servicio de calidad, incluyendo la atención personalizada y la resolución básica de conflictos.

Descripción:

- En grupos, crearán un cartel o infografía que detalle los pasos para atender correctamente a un cliente.
- Se incluirán ejemplos concretos para cada paso y recomendaciones para manejar conflictos.
- Los grupos presentarán sus carteles al resto de la clase para discusión y retroalimentación.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Cartel o infografía explicativa

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 4: "Análisis de Casos y Presentación Final"

Objetivo: Evaluar casos prácticos para determinar la mejor manera de responder a las necesidades y consultas del cliente y elaborar una breve presentación o reporte sobre la importancia de la atención al público.

Descripción:

- Se entregarán casos escritos con diferentes situaciones comerciales.
- Los estudiantes, en grupos, analizarán cada caso, propondrán la mejor respuesta y justificarán su elección.
- Cada grupo elaborará una presentación breve (oral o en diapositivas) sobre la importancia de la atención al público en el contexto comercial, integrando las soluciones propuestas.
- Se realizará una sesión de presentaciones y debate final.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Presentación o reporte escrito y exposición oral

Duración estimada: 120 minutos (2 horas)

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre la atención al público y técnicas de comunicación.

Cómo se evalúa: A través de un cuestionario corto con preguntas abiertas y de opción múltiple.

Instrumento sugerido: Cuestionario impreso o digital con 8-10 preguntas.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Participación en actividades prácticas, aplicación de técnicas comunicativas, trabajo en equipo y reflexión sobre casos.

Cómo se evalúa: Observación directa del docente, revisión de productos parciales (carteles, registros, simulaciones) y retroalimentación constante.

Instrumento sugerido: Lista de cotejo para actividades, rúbrica para simulaciones y trabajos grupales.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Comprensión integral de los fundamentos de la atención al público, capacidad para resolver casos prácticos y elaborar presentaciones.

Cómo se evalúa: Evaluación final mediante presentación grupal y un breve reporte escrito individual.

Instrumento sugerido: Rúbrica que valore claridad, precisión, aplicación de técnicas, coherencia en la presentación y habilidades comunicativas.

Unidad 6: Resolución de Problemas en el Comercio y Atención al Cliente

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar situaciones comunes de incidencias en productos y atención al cliente mediante la análisis de casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar estrategias básicas para resolver problemas relacionados con productos defectuosos o pedidos incorrectos en un entorno simulado.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de comunicar soluciones de forma clara y cordial a los clientes, demostrando habilidades de atención efectiva en role plays.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar diferentes opciones para la resolución de conflictos comerciales y seleccionar la más adecuada conforme a criterios de satisfacción del cliente y políticas de la empresa.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar un reporte sencillo sobre la gestión de una incidencia comercial, reflejando el proceso de resolución y atención al cliente.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Resolución de Problemas en el Comercio

- Concepto de incidencia en el comercio: definición y tipos comunes (productos defectuosos, pedidos erróneos, quejas de clientes).
- Importancia de la atención al cliente en la solución de problemas: impacto en la fidelización y reputación del negocio.
- Roles y responsabilidades del personal en la gestión de incidencias.

2. Identificación de Situaciones Comunes de Incidencias

- Situaciones frecuentes con productos defectuosos: ejemplos y características.
- Incidencias relacionadas con pedidos incorrectos: errores en cantidades, productos, direcciones.
- Problemas en la atención al público: quejas, malentendidos y reclamos comunes.
- Análisis de casos prácticos para reconocer y clasificar incidencias.

3. Estrategias Básicas para la Resolución de Problemas

- Pasos para manejar una incidencia: escucha activa, empatía, diagnóstico del problema, propuesta de solución, seguimiento.
- Opciones de solución: cambio, devolución, reembolso, compensación, disculpa.
- Aplicación de políticas de la empresa en la resolución.
- Simulación de situaciones para practicar la toma de decisiones.

4. Comunicación Efectiva con el Cliente

- Técnicas de comunicación cordial y clara: lenguaje positivo, tono adecuado, manejo de emociones.
- Uso de role plays para practicar atención efectiva y presentación de soluciones.
- Manejo de clientes difíciles o insatisfechos.

5. Evaluación y Selección de Opciones para la Resolución de Conflictos

- Criterios para evaluar opciones: satisfacción del cliente, cumplimiento de políticas, costos y beneficios.
- Comparación de alternativas y toma de decisiones fundamentadas.
- Discusión grupal sobre casos de estudio y selección de la mejor solución.

6. Elaboración de Reportes de Gestión de Incidencias

- Estructura básica de un reporte de incidencia: descripción, acciones tomadas, resultados.
- Importancia del registro para seguimiento y mejora continua.
- Práctica de redacción de reportes sencillos tras simulaciones.

Actividades

Actividad 1: Análisis de Casos Prácticos de Incidencias

Objetivo: Contribuye a identificar situaciones comunes de incidencias en productos y atención al cliente.

Descripción:

- El docente presenta varios casos reales o simulados de incidencias comerciales.
- Los estudiantes en grupos leen cada caso y discuten para identificar el tipo de incidencia y sus características.
- Cada grupo presenta su análisis al resto de la clase.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Informe breve o presentación oral con la identificación de incidencias.

Duración estimada: 50 minutos.

Actividad 2: Simulación de Resolución de Problemas Comerciales

Objetivo: Aplicar estrategias básicas para resolver problemas relacionados con productos defectuosos o pedidos incorrectos en un entorno simulado.

Descripción:

- Se asignan roles a los estudiantes (cliente, vendedor, encargado de atención).
- Se les presenta una situación de problema comercial (por ejemplo, producto defectuoso).
- El equipo debe dialogar y aplicar los pasos para resolver la incidencia siguiendo políticas y estrategias aprendidas.
- Al final, se hace una reflexión grupal sobre el proceso y resultados.

Organización: Parejas o tríos.

Producto esperado: Actuación en role play y reporte de solución.

Duración estimada: 60 minutos.

Actividad 3: Role Play de Comunicación Efectiva con Clientes

Objetivo: Comunicar soluciones de forma clara y cordial demostrando habilidades de atención efectiva.

Descripción:

- Los estudiantes en parejas realizan role plays donde uno actúa como cliente con queja y otro como empleado que atiende.
- Se enfatiza el uso de un lenguaje positivo, empatía y claridad en la comunicación.
- Se graban o observan para retroalimentación posterior.

Organización: Parejas.

Producto esperado: Actuación de role play y autoevaluación o evaluación entre pares.

Duración estimada: 45 minutos.

Actividad 4: Elaboración de Reporte sobre la Gestión de una Incidencia

Objetivo: Elaborar un reporte sencillo sobre la gestión de una incidencia comercial.

Descripción:

- Luego de realizar simulaciones o analizar casos, los estudiantes redactan un reporte que incluya descripción del problema, acciones tomadas y resultados.
- Se entregan pautas para estructurar el reporte de forma clara y ordenada.
- Se realiza revisión grupal para mejorar redacción y contenido.

Organización: Individual.

Producto esperado: Reporte escrito sobre el proceso de resolución de una incidencia.

Duración estimada: 50 minutos.

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre situaciones de incidencias y atención al cliente.

Cómo se evalúa: Mediante un cuestionario breve o lluvia de ideas.

Instrumento sugerido: Cuestionario escrito o discusión guiada inicial.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Aplicación de estrategias para resolver problemas, habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

Cómo se evalúa: Observación directa durante actividades prácticas, revisión de role plays, análisis de casos y retroalimentación continua.

Instrumento sugerido: Lista de cotejo para desempeño en simulaciones y rúbrica para evaluación de comunicación.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para identificar incidencias, resolverlas adecuadamente, comunicar soluciones y elaborar un reporte final.

Cómo se evalúa: A través de la entrega de un reporte escrito y la presentación o grabación de un role play de atención al cliente.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación para reporte escrito y presentación oral o grabación.

Unidad 7: Integración de Operaciones y Servicio al Cliente

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de realizar la reposición y manipulación de productos en un punto de venta simulando un entorno comercial real, siguiendo técnicas seguras y ordenadas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de preparar y gestionar pedidos con precisión, aplicando procedimientos adecuados para la organización y control de mercancías.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de atender al cliente de manera cordial y efectiva, utilizando habilidades comunicativas apropiadas en situaciones simuladas de servicio al público.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de integrar operaciones de reposición, manipulación y atención al cliente en actividades prácticas que reflejen escenarios comerciales reales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar y corregir su desempeño en las actividades prácticas, identificando mejoras para optimizar la experiencia de servicio y manejo de productos.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Integración de Operaciones y Servicio al Cliente

- Concepto y importancia de la integración en el entorno comercial: Se abordará cómo la reposición, manipulación y atención al cliente trabajan juntas para ofrecer un servicio completo.
- Roles y responsabilidades en un punto de venta: Explicación de las funciones básicas relacionadas con reposición, preparación de pedidos y atención al público.

2. Técnicas de Reposición y Manipulación de Productos

- Normas de seguridad e higiene en la manipulación: Uso de guantes, cuidado con productos delicados, limpieza del área.
- Organización y orden en el punto de venta: Cómo ubicar productos para facilitar la visualización y el acceso del cliente.
- Procedimientos para la reposición eficiente: Control de stock, rotación de productos según fechas de caducidad, manejo de devoluciones.

3. Preparación y Gestión de Pedidos

- Recepción y verificación de pedidos: Cómo identificar correctamente los productos solicitados y verificar cantidades.
- Empaque y organización de mercancías para entrega: Técnicas para embalar productos de forma segura y ordenada.
- Registro y control de pedidos: Uso de documentos o listas para asegurar la precisión y evitar errores.

4. Atención al Cliente en el Punto de Venta

- Comunicación efectiva y cordialidad: Uso de frases amables, escucha activa y lenguaje corporal positivo.
- Manejo de situaciones comunes en la atención: Responder preguntas, ofrecer ayuda, gestionar reclamos básicos.
- Importancia de la presentación personal y actitud profesional: Cómo influye en la percepción del cliente.

5. Integración Práctica de Operaciones y Servicio al Cliente

- Simulación de escenarios comerciales: Combinación de reposición, preparación de pedidos y atención en actividades prácticas.
- Coordinación y trabajo en equipo: Distribución de roles para realizar todas las operaciones con fluidez.
- Resolución de problemas y toma de decisiones rápidas: Cómo actuar ante imprevistos durante la simulación.

6. Autoevaluación y Mejora Continua

- Criterios para evaluar el desempeño en las actividades prácticas: Calidad del trabajo, atención al cliente, orden y seguridad.
- Técnicas para identificar áreas de mejora: Reflexión individual y feedback entre compañeros.
- Planificación de acciones para optimizar el servicio y manejo de productos: Propuestas concretas para mejorar.

Actividades

Actividad 1: Orden y Reposición Segura de Productos

Objetivo: Que el estudiante sea capaz de realizar la reposición y manipulación de productos en un punto de venta simulando un entorno comercial real, siguiendo técnicas seguras y ordenadas.

Descripción:

- Se organiza un espacio simulado de punto de venta con estantes y productos variados.
- Los estudiantes reciben una lista de productos para reponer y deben ubicar correctamente los artículos en los estantes siguiendo las normas de seguridad e higiene.
- Deberán ordenar los productos respetando criterios de rotación y presentación.
- Al finalizar, se realiza una revisión conjunta de la organización y seguridad aplicada.

Organización: Grupos pequeños (3-4 estudiantes)

Producto esperado: Punto de venta ordenado y productos correctamente repuestos.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 2: Preparación y Control de Pedidos

Objetivo: Que el estudiante sea capaz de preparar y gestionar pedidos con precisión, aplicando procedimientos adecuados para la organización y control de mercancías.

Descripción:

- Se entrega a cada estudiante o pareja una orden de pedido con productos y cantidades específicas.
- Deben localizar los productos en el almacén simulado, verificar cantidades, y preparar el pedido para entrega, embalándolo adecuadamente.
- Registrar el pedido en una lista de control para asegurar la precisión.
- Al finalizar, se realiza una revisión para detectar posibles errores o faltantes.

Organización: Individual o parejas

Producto esperado: Pedido completo, embalado y registrado correctamente.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 3: Simulación de Atención al Cliente

Objetivo: Que el estudiante sea capaz de atender al cliente de manera cordial y efectiva, utilizando habilidades comunicativas apropiadas en situaciones simuladas de servicio al público.

Descripción:

- Se crean escenarios simulados donde un estudiante actúa como cliente y otro como vendedor.
- El 'vendedor' debe saludar, escuchar la consulta o solicitud, ofrecer información o alternativas y despedirse cordialmente.
- Se incluyen situaciones de consulta sencilla, petición de producto, y reclamo básico para practicar diversas respuestas.
- Luego se realiza una retroalimentación grupal sobre el desempeño y lenguaje utilizado.

Organización: Parejas

Producto esperado: Atención simulada con comunicación efectiva y cordial.

Duración estimada: 45 minutos

Actividad 4: Integración Práctica en Escenario Comercial

Objetivo: Que el estudiante sea capaz de integrar operaciones de reposición, manipulación y atención al cliente en actividades prácticas que reflejen escenarios comerciales reales.

Descripción:

- Se organiza una simulación completa de un punto de venta donde se asignan roles: reposición, preparación de pedidos y atención al cliente.
- Se reciben pedidos de clientes (otros estudiantes o docentes) que deben ser gestionados desde la reposición hasta la entrega y atención.
- Se fomentará la coordinación y comunicación entre roles para asegurar un servicio fluido.
- Al final se realiza una autoevaluación y evaluación grupal para identificar mejoras.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Simulación exitosa con integración de operaciones y buen servicio.

Duración estimada: 2 horas

Evaluación**Evaluación Diagnóstica**

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre reposición, manipulación de productos, preparación de pedidos y atención al cliente.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve oral o escrito con preguntas básicas sobre procedimientos y conceptos.

Instrumento sugerido: Lista de preguntas o cuestionario digital.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en la aplicación de técnicas de reposición, preparación de pedidos, atención al cliente y su integración durante las actividades prácticas.

Cómo se evalúa: Observación directa con rúbrica que considere seguridad, orden, precisión y habilidades comunicativas.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación para cada actividad práctica, con criterios claros y espacios para comentarios.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Desempeño integral en la simulación final que integra reposición, preparación de pedidos y atención al cliente; además de la capacidad de autoevaluación y propuesta de mejoras.

Cómo se evalúa: Evaluación práctica con rúbrica detallada y presentación oral o escrita de la autoevaluación y propuestas de mejora.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación integrada y formato de autoevaluación guiada.

Unidad 8: Elaboración del Proyecto Sustitutivo

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de planificar y organizar un proyecto que integre las operaciones auxiliares de reposición y acondicionamiento de productos, aplicando los procedimientos aprendidos en clase.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas seguras para la manipulación y traslado de mercancías dentro del proyecto, asegurando el cumplimiento de normas de seguridad establecidas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de ejecutar la preparación y gestión de pedidos de manera ordenada y precisa, demostrando dominio en el uso de herramientas y procedimientos estudiados.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar una presentación escrita y oral del proyecto sustitutivo, comunicando de forma clara y cordial los procesos y resultados relacionados con la atención al público.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de integrar conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante el curso para desarrollar un trabajo sustitutivo que refleje su experiencia profesional en comercio y atención al cliente, cumpliendo con los criterios de evaluación establecidos.

Contenidos Temáticos

1. Planificación y Organización del Proyecto Sustitutivo

- Definición y objetivos del proyecto sustitutivo: explicación del propósito y alcance del proyecto como sustituto de la estancia en empresa.
- Identificación de operaciones auxiliares: reposición y acondicionamiento de productos.
- Elaboración del plan de trabajo: cronograma, recursos necesarios, roles y responsabilidades.
- Aplicación de procedimientos operativos: pasos para la correcta reposición y acondicionamiento.

2. Técnicas Seguras para Manipulación y Traslado de Mercancías

- Normas básicas de seguridad en el manejo de mercancías: equipo de protección, postura corporal, y prevención de riesgos.
- Técnicas de manipulación manual: levantamiento, transporte y colocación segura de productos.
- Uso seguro de herramientas y equipos auxiliares: carros, transpaletas, y otros dispositivos.
- Protocolos para minimizar accidentes y daños durante el traslado.

3. Preparación y Gestión de Pedidos

- Recepción y revisión de pedidos: verificación de datos y productos.
- Organización de productos para el pedido: ubicación y selección correcta.
- Empaquetado y etiquetado: técnicas para asegurar integridad y presentación.
- Registro y seguimiento de pedidos: uso de herramientas y formatos para control.

4. Elaboración de la Presentación Escrita y Oral del Proyecto

- Estructura de un informe final: introducción, desarrollo, resultados y conclusiones.
- Redacción clara y coherente: uso adecuado del lenguaje técnico y formal.
- Técnicas para la presentación oral: organización del discurso, uso de apoyos visuales y lenguaje corporal.
- Comunicación cordial y efectiva en la atención al público durante la presentación.

5. Integración de Conocimientos y Competencias Adquiridas

- Análisis y reflexión sobre la experiencia práctica y teórica del curso.
- Aplicación de competencias profesionales en comercio y atención al cliente al proyecto.
- Cumplimiento de criterios de evaluación: calidad, orden, seguridad y comunicación.
- Autoevaluación y coevaluación para mejorar el desempeño y resultados.

Actividades

Actividad 1: Diseño del Plan de Trabajo para el Proyecto Sustitutivo

Objetivo: Planificar y organizar el proyecto integrando operaciones auxiliares de reposición y acondicionamiento.

Descripción:

- En grupos de 3-4 estudiantes, discutir y definir el objetivo y alcance del proyecto.
- Identificar las tareas necesarias de reposición y acondicionamiento que se incluirán.
- Elaborar un cronograma detallado con fechas y responsabilidades asignadas.
- Presentar el plan al docente para retroalimentación.

Organización: Grupos

Producto esperado: Plan de trabajo escrito y cronograma.

Duración estimada: 2 sesiones de clase (90 minutos cada una).

Actividad 2: Simulación de Manipulación y Traslado de Mercancías

Objetivo: Aplicar técnicas seguras para la manipulación y traslado de mercancías asegurando normas de seguridad.

Descripción:

- El docente explica y demuestra técnicas correctas de manipulación y uso de equipos auxiliares.
- En parejas, los estudiantes practican levantamiento, transporte y colocación de cajas simuladas.
- Realizan un checklist de seguridad para evaluar el cumplimiento de normas.
- Discuten en grupo las dificultades y cómo mejorar la seguridad.

Organización: Parejas

Producto esperado: Informe corto con evaluación personal y checklist de seguridad.

Duración estimada: 1 sesión de clase (45-60 minutos).

Actividad 3: Preparación y Gestión de un Pedido Simulado

Objetivo: Ejecutar preparación y gestión de pedidos de manera ordenada y precisa.

Descripción:

- Recibir un pedido simulado con lista de productos y cantidades.
- Localizar y seleccionar los productos en una "zona de almacén" preparada en clase.
- Empaquetar y etiquetar adecuadamente cada pedido.
- Registrar la información en un formato control de pedidos.

Organización: Individual

Producto esperado: Pedido preparado con documentación completa y ordenada.

Duración estimada: 1 sesión de clase (60 minutos).

Actividad 4: Presentación Escrita y Oral del Proyecto Sustitutivo

Objetivo: Elaborar y comunicar de forma clara y cordial los procesos y resultados del proyecto.

Descripción:

- Redactar un informe individual que incluya introducción, desarrollo, resultados y conclusiones del proyecto.
- Preparar una presentación oral apoyada con materiales visuales (carteles, diapositivas, etc.).
- En grupos pequeños, exponer el proyecto al resto de la clase y responder preguntas.
- Evaluar presentaciones con rúbrica que contemple claridad, contenido y comunicación.

Organización: Individual para la redacción, grupos para la exposición.

Producto esperado: Informe escrito y presentación oral.

Duración estimada: 3 sesiones (2 para redacción y preparación, 1 para exposición).

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre reposición, manipulación, preparación de pedidos y comunicación.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple.

Instrumento sugerido: Test escrito inicial o dinámica de lluvia de ideas en grupo.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en la planificación, aplicación de técnicas de manipulación, gestión de pedidos y comunicación oral.

Cómo se evalúa: Observación directa durante actividades, revisión de productos parciales (plan de trabajo, checklist, registros de pedidos), y retroalimentación continua.

Instrumento sugerido: Listas de cotejo, rúbricas específicas para cada actividad y diarios de aprendizaje.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Integración y aplicación de conocimientos en el proyecto final, cumplimiento de normas de seguridad, calidad en la preparación de pedidos y presentación escrita y oral.

Cómo se evalúa: Evaluación del informe final, presentación oral y producto final del proyecto.

Instrumento sugerido: Rúbrica integral que contemple planificación, seguridad, precisión en pedidos, comunicación escrita y oral, y reflexión final.