

**1. Identificación da programación****Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15005257	Ramón Menéndez Pidal	Coruña (A)	2016/2017

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CSCOM03	Xestión de vendas e espazos comerciais	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0928	Organización de equipos de vendas	2016/2017		87	
MP0928_12	Estrutura e selección dos equipos de vendas	2016/2017		35	
MP0928_22	Formación e xestión de equipos de vendas	2016/2017		52	

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	NURIA PÉREZ CASTELO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP0928_12) RA1 - Determina a estrutura organizativa e o tamaño do equipo comercial, axustándose á estratexia, aos obxectivos e ao orzamento establecidos no plan de vendas
(MP0928_22) RA1 - Define plans de formación, perfeccionamento e reciclaxe de equipos comerciais, cumprindo os obxectivos e os requisitos establecidos
(MP0928_12) RA2 - Determina as características do equipo comercial, describindo os postos de traballo e o perfil do persoal vendedor ou comercial
(MP0928_22) RA2 - Deseña un sistema de motivación e remuneración do persoal vendedor, tendo en conta os obxectivos de vendas, o orzamento, os valores e a identidade corporativa da empresa
(MP0928_22) RA3 - Propón accións para a xestión de situacións conflitivas no equipo de comerciais, aplicando técnicas de negociación e resolución de conflitos
(MP0928_12) RA3 - Planifica a asignación dos obxectivos de venda aos membros do equipo comercial, aplicando técnicas de organización e xestión comercial
(MP0928_22) RA4 - Deseña o sistema de avaliación e control dos resultados de vendas e a actuación do equipo comercial, e propón, de ser o caso, as medidas correctoras oportunas

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

Criterios de avaliación do currículo
(MP0928_12) CA1.1 Analizáronse os tipos de organización dun equipo comercial en función do tipo de empresa, dos mercados, da clientela e dos produtos que comercializa
(MP0928_22) CA1.1 Identificáronse as necesidades de formación individuais e grupais dun equipo de comerciais
(MP0928_12) CA1.2 Definiuse a estrutura organizativa da forza de vendas, determinando os recursos humanos e materiais necesarios para o desenvolvemento do plan de vendas
(MP0928_22) CA1.2 Establecéronse os obxectivos do plan de formación do persoal vendedor, en función dos obxectivos de vendas e das necesidades detectadas
(MP0928_22) CA1.3 Determináronse a estrutura e os contidos dun plan formativo inicial para o departamento comercial, en función dos obxectivos establecidos, os requisitos do traballo que cumpra realizar e o orzamento dispoñible
(MP0928_22) CA1.4 Establecéronse as actividades formativas para un plan de formación continuo do equipo de comerciais en función do orzamento establecido, adecuándoas aos obxectivos previstos e ás necesidades da empresa
(MP0928_22) CA1.5 Programouse a formación teórica e de campo do persoal vendedor, aplicando técnicas de organización do traballo e programación de tarefas
(MP0928_12) CA1.6 Delimitáronse as zonas de vendas e asignáronse ao persoal vendedor segundo o potencial de venda, a carga de traballo, e os obxectivos e os custos da empresa
(MP0928_22) CA1.6 Avaliáronse as vantaxes e os inconvenientes dun plan de formación en relación con outro plan alternativo
(MP0928_12) CA1.7 Planificáronse as visitas á clientela, deseñando as rutas de venda que permiten aproveitar optimamente o tempo do persoal vendedor e reducir os custos
(MP0928_22) CA1.7 Valorouse a eficacia dun plan de formación do equipo de vendas, en función dos obxectivos cumpridos e dos resultados obtidos
(MP0928_12) CA2.1 Determináronse as funcións e as responsabilidades do persoal vendedor dun equipo de vendas
(MP0928_22) CA2.1 Identificáronse os estilos de mando e liderado aplicables a equipos comerciais, e aplicáronse técnicas de dinámica e dirección de grupos para o traballo en equipo
(MP0928_22) CA2.2 Realizouse unha análise comparativa entre o perfil dos membros do equipo de traballo e os seus papeis na dinamización e na motivación do grupo
(MP0928_12) CA2.2 Caracterizáronse os tipos de vendedores/as en función do tipo de venda, o tipo de produto e as características da empresa
(MP0928_12) CA2.3 Definíronse as competencias e as características do persoal comercial para a execución dun plan de vendas

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0928_22) CA2.3 Identificáronse as competencias emocionais, intrapersoais e interpersoais que debe ter a persoa responsable ou que exerza a xefatura dun equipo de vendedores/as

(MP0928_22) CA2.4 Determináronse os principais aspectos e elementos de motivación e satisfacción no traballo dun equipo comercial

(MP0928_12) CA2.4 Describiuse o posto de traballo nun equipo comercial, definindo as tarefas, as funcións e as responsabilidades que cumpra desenvolver

(MP0928_22) CA2.5 Definíronse os plans de carreira profesional, de mellora, de ascensos a postos de responsabilidade e de recoñecemento da valía dos membros do equipo, fomentando o ascenso e a promoción dentro da empresa

(MP0928_12) CA2.5 Describiuse o perfil da persoa candidata idónea, definindo as características e os requisitos que debe cumprir o/a vendedor/ora para ocupar o posto descrito

(MP0928_12) CA2.6 Determináronse as accións necesarias para o recrutamento de persoas candidatas a un posto de traballo no equipo de vendas

(MP0928_22) CA2.6 Establecéronse incentivos económicos para o equipo comercial en función de parámetros de rendemento e produtividade prefixados, coñecidos e avaliábeis

(MP0928_22) CA2.7 Analizáronse as condicións de retribución e a xornada laboral efectiva dos equipos comerciais segundo distintas situacións laborais

(MP0928_12) CA2.7 Establecéronse os criterios de selección, o procedemento e os instrumentos que haxa que utilizar para seleccionar o persoal de vendas

(MP0928_12) CA3.1 Determináronse os principais obxectivos e os medios necesarios para a execución dos plans de venda, sinalando os obxectivos cuantitativos e cualitativos

(MP0928_22) CA3.1 Analizáronse as situacións de tensión e conflito que habitualmente se producen nun equipo de traballo

(MP0928_22) CA3.2 Establecéronse estratexias de actuación ante as situacións emocionais intensas e de crise que se poden atopar no ámbito do traballo dos equipos comerciais

(MP0928_12) CA3.2 Determinouse a finalidade da dirección por obxectivos no relativo á definición de obxectivos, responsabilidades, competencias persoais, prazos, motivación, apoio técnico-emocional e toma de decisións

(MP0928_22) CA3.3 Definíronse as estratexias para mellorar a integración e a cohesión do grupo, describindo os papeis das persoas integrantes do equipo de vendas

(MP0928_12) CA3.3 Aplicáronse técnicas de comunicación, presentación e reunións de equipo para lles explicar o plan de vendas e os obxectivos xerais e específicos aos membros da forza de vendas

(MP0928_22) CA3.4 Analizáronse as técnicas de prevención e detección de conflitos, estilos de negociación e funcionamento do grupo dun equipo de comerciais

(MP0928_12) CA3.4 Aplicáronse métodos para a repartición dos obxectivos colectivos e individuais e as cotas de venda entre os membros do equipo comercial, fomentando a idea de responsabilidade compartida e a transparencia na xestión e na información

(MP0928_22) CA3.5 Identificáronse os estilos de resolución de conflitos e o papel da persoa responsable do equipo de comerciais

(MP0928_12) CA3.5 Analizáronse os factores fundamentais para o éxito na planificación de obxectivos comerciais

(MP0928_12) CA3.6 Identificáronse as actividades de prospección, difusión e promoción que ten que realizar o equipo de vendas para alcanzar uns obxectivos de venda determinados

(MP0928_22) CA3.6 Aplicáronse técnicas de comunicación asertivas, identificando os factores de comunicación verbal e non verbal nun equipo comercial

(MP0928_12) CA3.7 Elaboráronse plans de prospección da clientela utilizando diferentes métodos

(MP0928_12) CA3.8 Elaboráronse e actualizáronse ficheiros da clientela cos datos máis salientables de cada persoa

(MP0928_22) CA4.2 Aplicáronse os métodos e as razóns para medir a execución e a calidade do plan e o desempeño do equipo de vendedores/as

(MP0928_22) CA4.3 Elaborouse unha ficha de cliente/a co parte diario das actividades realizadas polo/a comercial

(MP0928_22) CA4.7 Propuxéronse medidas correctoras para rectificar as desviacións detectadas

(MP0928_22) CA4.8 Redactáronse informes sobre os resultados obtidos no equipo de vendas, que avalíen á súa vez os coñecementos, as habilidades e as actuacións destes



2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP0928_22) RA1 - Define plans de formación, perfeccionamento e reciclaxe de equipos comerciais, cumprindo os obxectivos e os requisitos establecidos
(MP0928_12) RA1 - Determina a estrutura organizativa e o tamaño do equipo comercial, axustándose á estratexia, aos obxectivos e ao orzamento establecidos no plan de vendas
(MP0928_22) RA2 - Deseña un sistema de motivación e remuneración do persoal vendedor, tendo en conta os obxectivos de vendas, o orzamento, os valores e a identidade corporativa da empresa
(MP0928_22) RA3 - Propón accións para a xestión de situacións conflitivas no equipo de comerciais, aplicando técnicas de negociación e resolución de conflitos
(MP0928_12) RA3 - Planifica a asignación dos obxectivos de venda aos membros do equipo comercial, aplicando técnicas de organización e xestión comercial
(MP0928_22) RA4 - Deseña o sistema de avaliación e control dos resultados de vendas e a actuación do equipo comercial, e propón, de ser o caso, as medidas correctoras oportunas

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

Criterios de avaliación do currículo
(MP0928_22) CA1.2 Establecéronse os obxectivos do plan de formación do persoal vendedor, en función dos obxectivos de vendas e das necesidades detectadas
(MP0928_12) CA1.3 Calculouse o tempo medio de duración da visita, e o número e a frecuencia das visitas necesarias para atender a clientela
(MP0928_12) CA1.4 Determinouse o número de visitas que cada vendedor ou vendedora deben realizar á clientela, en función da xornada laboral
(MP0928_22) CA1.4 Establecéronse as actividades formativas para un plan de formación continuo do equipo de comerciais en función do orzamento establecido, adecuándoas aos obxectivos previstos e ás necesidades da empresa
(MP0928_12) CA1.5 Calculouse o tamaño do equipo de vendas en función das zonas xeográficas de implantación, o tipo de venda, o número de clientes/as, os puntos de venda, os produtos ou servizos comercializables, e o orzamento dispoñible
(MP0928_12) CA1.7 Planificáronse as visitas á clientela, deseñando as rutas de venda que permiten aproveitar optimamente o tempo do persoal vendedor e reducir os custos
(MP0928_22) CA2.5 Definíronse os plans de carreira profesional, de mellora, de ascensos a postos de responsabilidade e de recoñecemento da valía dos membros do equipo, fomentando o ascenso e a promoción dentro da empresa
(MP0928_22) CA2.7 Analizáronse as condicións de retribución e a xornada laboral efectiva dos equipos comerciais segundo distintas situacións laborais
(MP0928_22) CA2.8 Determinouse o sistema de remuneración do equipo comercial máis axeitado, segundo criterios de custo ou orzamento necesario
(MP0928_22) CA3.1 Analizáronse as situacións de tensión e conflito que habitualmente se producen nun equipo de traballo
(MP0928_12) CA3.4 Aplicáronse métodos para a repartición dos obxectivos colectivos e individuais e as cotas de venda entre os membros do equipo comercial, fomentando a idea de responsabilidade compartida e a transparencia na xestión e na información
(MP0928_22) CA3.5 Identificáronse os estilos de resolución de conflitos e o papel da persoa responsable do equipo de comerciais
(MP0928_12) CA3.8 Elaboráronse e actualizáronse ficheiros da clientela cos datos máis salientables de cada persoa
(MP0928_22) CA4.1 Identificáronse as variables e os parámetros necesarios para o control no desenvolvemento do plan de vendas
(MP0928_22) CA4.3 Elaborouse unha ficha de cliente/a co parte diario das actividades realizadas polo/a comercial
(MP0928_22) CA4.4 Calculáronse indicadores e razóns de rendibilidade por produto, por cliente/a e por comercial
(MP0928_22) CA4.5 Analizouse a evolución e a tendencia das vendas por produto, por cliente/a e por comercial
(MP0928_22) CA4.6 Avaliouse a actuación dos membros do equipo de traballo, calculando e analizando as desviacións respecto aos obxectivos previstos



Criterios de avaliación do currículo

(MP0928_22) CA4.7 Propuxéronse medidas correctoras para rectificar as desviacións detectadas

(MP0928_22) CA4.8 Redactáronse informes sobre os resultados obtidos no equipo de vendas, que avalíen á súa vez os coñecementos, as habilidades e as actuacións destes

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

Todos os criterios de avaliación que figuran na programación.

Cada una das preguntas ou cuestións terá o seu valor indicado entre paréntese.

Non se poderán utilizar dispositivos móbiles para a consulta, realización de cálculos ou similares. Só estará permitida a utilización de calculadora científica.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Será unha proba teórica. Terá carácter eliminatorio e versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos Criterios de Avaliación establecidos na programación para esta parte.

Calificarase de 0 a 10 e para superala haberá que obter un 5 como mínimo.

Esta proba teórica estará composta de dúas partes: unha parte tipo test, na cal só unha opción será a correctar, e outra de preguntas de resposta curta.

A puntuación figurará en cada pregunta do exame, no global desta proba.

Material que deberá traer: bolígrafo. Non se aceptarán respostas escritas a lapis.

Duración máxima da proba: 60 minutos.

4.b) Segunda parte da proba

Será unha proba práctica. Versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos Criterios de Avaliación establecidos na programación para esta parte.

Calificarase de 0 a 10 e para superala haberá que obter un 5 como mínimo.

As persoas que non superen a primeira parte da proba serán avaliadas cun 0 nesta segunda parte.

Unha proba consistirá na resolución duns supostos prácticos, así como de cálculo e interpretación dos resultados, basados nos contidos. Tamén se proporcionarán supostos de aplicación teórico-práctica.

A puntuación figurará en cada pregunta do exame, no global desta proba.

Material que deberá traer: bolígrafo e calculadora.

A duración desta proba será de 60 minutos.