

**PROCESO DE VENTA  
GESTIÓN DE COMPRAS  
APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA EL COMERCIO  
MARKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL  
INGLÉS  
DINAMIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA**

Duración: 10 sesiones

Organización: 6 grupos

**DISEÑO Y PUESTA EN  
MARCHA DE VENTA EN  
TIENDA**

<b>RETO</b>	
Inicio: Diciembre	Duración: 10 sesiones/50 horas

## EL RETO

Diseñar y poner en marcha la venta de productos en una tienda real utilizando lo aprendido a lo largo del trimestre e integrando el uso de la lengua inglesa.

Los proveedores serán elegidos por los alumnos bajo supervisión de los docentes.

### Resultados de Aprendizaje y Competencias Transversales

#### 1226- MARKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL

- Caracteriza el mercado y el entorno de la empresa, analizando los principales factores que los conforman y su influencia en la aplicación de las acciones de marketing.
- Determina el proceso de investigación comercial y el sistema de información de marketing, analizando las técnicas y los procedimientos aplicables para su desarrollo.
- Define las políticas aplicables al producto o servicio, adecuándolo a las necesidades y perfil de los clientes y a las tendencias del mercado.
- Determina el método de fijación del precio de venta del producto/servicio, teniendo en cuenta los costes, el margen comercial, los precios de la competencia, la percepción de valor del cliente y otros factores que influyen en el precio.

#### 1229- GESTIÓN DE COMPRAS

- Determina las necesidades de compra de un pequeño establecimiento comercial.
- Realiza planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda.
- Tramita la documentación de compra de mercaderías, realizando pedidos, controlando albaranes y haciendo efectivas facturas según los procedimientos seguidos habitualmente con proveedores o centrales de compra.

- d) Gestiona y controla el proceso de recepción de pedidos, verificándolo de acuerdo con los criterios comerciales establecidos con los proveedores.
- e) Realiza la gestión de compraventa de un establecimiento comercial, utilizando el terminal punto de venta (TPV).

### **1231- DINAMIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA**

- a) Organiza la superficie comercial, aplicando técnicas de optimización de espacios y criterios de seguridad e higiene.
- b) Coloca, expone y repone los productos en la zona de venta, atendiendo a criterios comerciales, condiciones de seguridad y normativa vigente.
- c) Realiza trabajos de decoración, señalética, rotulación y cartelería, aplicando técnicas de publicidad y animación en el punto de venta.
- d) Realiza los escaparates adecuados a las características esenciales de los establecimientos y cuida los elementos exteriores, aplicando técnicas profesionales.

### **1232- PROCESOS DE VENTA**

- a) Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.
- b) Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.
- c) Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.
- d) Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.
- e) Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.

### **1233- APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA EL COMERCIO**

- a) Maneja a nivel de usuario sistemas informáticos empleados habitualmente en el comercio, utilizando el hardware y el software más común.
- b) Confecciona materiales informativos y publicitarios, utilizando técnicas de diseño gráfico.

- c) Realiza cálculos matemáticos con hoja de cálculo y tratamiento de datos con gestores de bases de datos, utilizando programas para la automatización de las actividades comerciales.

## 0156- INGLÉS

- a) Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.
- b) Emite mensajes orales claros y bien estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.
- c) Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES

1. Creatividad: iniciativa emprendedora.
2. Trabajo en equipo: comunicación, responsabilidad.
3. Aprender a aprender: planificación y organización, autonomía, implicación, toma de decisiones y gestión de la información.
4. Competencia digital: búsqueda, filtrado, intercambio, almacenamiento y recuperación de la información.

### Crear/Activar el equipo

- Formar los equipos de trabajo utilizando alguna técnica para la formación de grupos.
- Establecer las normas/compromiso del equipo.

### Presentación del reto

Diseñar y poner en marcha la venta de productos en una tienda real utilizando lo aprendido a lo largo del trimestre e integrando el uso de la lengua inglesa.

Los proveedores serán elegidos por los alumnos bajo supervisión de los docentes.

## 1. Planteamiento e identificación del reto

Se vuelve a leer el reto. Para la identificación se puede utilizar la técnica 1-2-4-clase:

- El alumno anota individualmente aquello que se le pide.
- Puesta en común con otro compañero/a del equipo.
- Puesta en común con todo el equipo de trabajo.
- Puesta en común de los equipos para comprobar que todos han identificado el reto.

Se entrega el formato-reto para los alumnos.

Se informa de que, con la finalidad de conocer el proceso, cada equipo elaborará una memoria que recoja fundamentalmente las vivencias experimentadas por todos los integrantes del mismo durante el proceso del reto, en la que se pueden incluir los siguientes aspectos sin responder necesariamente a los puntos:

- a) El trabajo realizado por cada uno y en equipo.
- b) Estrategias y/o herramientas utilizadas.
- c) Participación y contribución al trabajo en equipo.
- d) Respeto a las normas.
- e) Lo que se ha aprendido.
- f) Lo que más le ha costado. ¿Por qué?
- g) Lo que menos le ha gustado. ¿Por qué?
- h) Lo que cambiaría o haría de otro modo.

A partir de lo recogido en dicha memoria, cada equipo hará una presentación del reto, del proceso de trabajo y del resultado en dos momentos distintos de la evaluación que serán fijados por los profesores.

Se informa del equipamiento y el material que va a estar a su disposición para trabajar el reto.

- a) Equipamiento: ordenadores, proyector, ...
- b) Material: según el trabajo a realizar.

## 2. De problema a reto. Los beneficios

Se plantea que los alumnos visualicen cuál puede ser el resultado final del reto y cómo llevarlo a cabo:

- Características del resultado que considerarán extraordinario. Razonar la respuesta.
- Características de un resultado pésimo. Razonar la respuesta.
- Cómo llegar a ese resultado extraordinario.

Para ello, se puede utilizar la dinámica del folio giratorio. Después se ponen en común las características de ambos resultados y se decide cuáles se anotarán como decisión de equipo.

A continuación, se hace la puesta en común de los resultados de cada equipo.

### 3. Establecer los parámetros

#### 1. Conocimientos previos: qué saben.

Se puede utilizar la técnica 1-2-4: Esta estructura está pensada para trabajar 4 alumnas o alumnos, aunque puede adaptarse reagrupando participantes. En la fase 1 los participantes resolverán la tarea de forma individual. Para ello tienen un tiempo determinado, una vez finalizado el tiempo se colocarán por parejas. Estaremos por tanto el paso 2. En este caso pondrán en común sus respuestas y acordarán una respuesta construida por ambos. De nuevo en un tiempo determinado. El paso 4 por tanto reunirá a todos los miembros del grupo y como en el paso dos primero pondrán en común sus respuestas y después elaborarán una respuesta de grupo.

#### 2. Necesidades nuevas que precisan.

- o Conocimientos: ideas, teorías, ...
- o Procesos: búsqueda de información, trabajo en equipo, ...
- o Técnicas
- o Materiales: documentos, libros, ordenador, ...
- o Espacios: instalaciones, aula, taller, ...

El procedimiento puede ser el siguiente: durante diez minutos se plantea de forma individual. Posteriormente, se comparte con el equipo y se van apuntando las aportaciones. Se compara con los resultados de aprendizaje y con el equipamiento disponible. Por último, los equipos lo ponen en común en la clase y completan sus anotaciones.

Algunos ejemplos de técnicas serían las siguientes:

- Mapa conceptual a 4 bandas: se trata de construir un mapa conceptual o mental sobre un tema concreto que se haya trabajado o se vaya a trabajar. En este caso se dividirá el tema en tantas partes como miembros tenga el grupo y cada uno de ellos se encargará de una de las partes. De forma individual elaborarán su parte del mapa. Después pondrán en común su parte con los demás a fin de construir un mapa conceptual o mental completo. Es el momento de que colaboren entre ellos para completar cada una de las partes si fuese necesario.

- Rompecabezas: para realizar esta estructura debemos partir de grupos heterogéneos, por ejemplo, los grupos base. Se dividirá la tarea a realizar en 4 partes y se repartirá entre los miembros del grupo. Cada uno tratará de resolver su parte de forma individual. Tras ellos se formarán grupos de expertos, es decir, de participantes que trabajen el mismo trozo de actividad. En ese grupo de expertos profundizarán sobre el tema y resolverán dudas. La idea es que aprendan todo lo que puedan sobre esa parte ya que la última fase será regresar al grupo de origen a contar lo aprendido y enseñar a los compañeros.

#### 4. Obtener, organizar la información y elaborar el documento teórico

Cada equipo planifica el trabajo a realizar para dar respuesta a las necesidades descubiertas: qué, quién, cómo, cuándo, y lo especifica en una "línea del tiempo" (siempre dentro de la duración establecida para este paso del reto). Si en el trabajo se descubrieran nuevas necesidades, se irán añadiendo a la planificación.

Los profesores aportarán algún enlace donde puedan buscar la información, pero dejarán otros para que los alumnos aprendan a buscar y discernir si la información es adecuada.

La información encontrada y el aprendizaje logrado se recogerán en un documento de equipo y se elaborará un esquema de la misma para incluirlo en una presentación que hagan al resto de sus compañeros.

El profesor irá pidiendo a algunos miembros de cada equipo que presenten partes de la información a los otros equipos para que puedan ir completando la suya propia con lo expuesto por sus compañeros.

Si algún equipo no encuentra alguna información que precise, podrá consultarlo al resto de la clase, pues no se trata de un concurso sino de colaborar para lograr el mejor resultado posible. Solamente si tras el trabajo de todos los equipos quedara

alguna información por lograr o alguna cuestión por resolver, intervendrá el profesor dando un nuevo enlace, un documento o una explicación a toda la clase.

Un ejemplo de técnica sería la siguiente:

- Saco de dudas: esta estructura está pensada para trabajar la resolución de dudas de forma cooperativa. Cada alumna y alumno escribirá en un papel una duda que tenga sobre un tema. Después la formulará al grupo. El grupo intentará resolver las dudas de sus miembros de forma cooperativa, si alguna no lo saben o no se ponen de acuerdo lanzarán ese papel al saco de dudas. El saco de dudas lo gestionará el docente. Sacará las dudas de una en una las pondrá en común con el gran grupo y juntos intentarán resolverlas.

## 5. Generar alternativas

Se puede utilizar para ello la técnica «Brainwriting». Primero se explica el asunto del que se va a tratar intentando entender que las personas que forman parte del grupo de trabajo comprendan la cuestión. Después, un miembro pone las primeras tres ideas que se le ocurran en la parte superior de una hoja, pasando después a otro miembro para que lea las líneas y añada una más, y así sucesivamente con el resto de integrantes del grupo hasta completar las ideas. Una vez hecho esto, se discuten las ideas en el grupo y se analizan, incluso se puede pasar a otro grupo para que haga esta discusión.

## 6. Presentar las propuestas

En el grupo de clase se ponen en común las ideas generadas en cada equipo para enriquecer las alternativas o plantear nuevas posibilidades.

## 7. Seleccionar la propuesta

La herramienta a utilizar en esta fase puede ser la de «Seis sombreros para pensar» de Edward De Bono.

- Sombrero verde: se plantean las alternativas, primero a nivel individual y después en parejas o tríos, señalando las características y razones de cada opción.
- Sombrero rojo: ¿cómo nos sentimos ante cada una de las alternativas?



- Sombrero amarillo: ¿cuáles son los beneficios de cada propuesta?
- Sombrero negro: ¿cuáles son los problemas que plantea cada opción?
- Sombrero azul: cada equipo toma la decisión recogiendo las razones de la elección y diseñando un prototipo de solución.

La elección de la propuesta será finalmente aprobada por los profesores.

## 8. Planificar las acciones

Cada equipo realiza un cronograma con la planificación del trabajo que incluya quiénes lo realizan, cuándo y cómo, así como el material y el espacio a utilizar. Dicha planificación debe ser aprobada por los profesores.

## 9. Ejecutar los resultados

Cada equipo diseña y elabora la propuesta educativa según lo planificado.

## 10. Exponer los resultados

Cada equipo muestra a la clase el proceso y el resultado de su trabajo durante el reto.

## 11. Evaluación de los resultados

### Competencias técnicas y transversales

La evaluación se realizará desde los resultados de aprendizaje definidos y las competencias establecidas.

- + No logra el resultado de aprendizaje
- + Lo consigue con ayuda (de compañeros o de profesores)
- + Logra el resultado de aprendizaje
- + Ayuda a otros a conseguir el resultado de aprendizaje.

Los criterios de calificación se concretarán de la siguiente manera:

- La puesta en marcha del reto: venta en tienda (50%).
- El diario de aprendizaje o portfolio que recoge la información buscada y lo aprendido de ella. (30%).
- La presentación del reto (20%).

### Temporalización

DICIEMBRE			ENERO				FEBRERO		
1ª	2º	3º	2º	3º	4º	5ª	1º	2º	3º
Fase 1-2	Fase 3 - 4	Fase 4 - 5	Fase 6 - 8	Fase 9	Fase 9	Fase 9	Fase 9	Fase 9	Presentación del proceso y los resultados