



# **PROGRAMA FORMATIVO**

Cajero

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** FACTURACIÓN-COBRO

2. **Denominación del curso:** CAJERO

3. **Código:** **COMF10** (antiguo CCFC10)

4. **Curso:** OCUPACIÓN

### 5. **Objetivo general:**

Capacitar en el dominio de las técnicas y aptitudes que permitan registrar y cobrar las operaciones de compra-venta mediante la utilización de distintos medios de pago; así como efectuar el embalado / empaquetado de los productos; proporcionar y recepcionar documentación relativa a acciones publicitarias y promocionales; resolver y/o canalizar reclamaciones en función de las características e importancia de las mismas, y colaborar en el mantenimiento operativo del punto de venta.

### 6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Tres años de experiencia en la ocupación.

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica o experiencia docente.

### 7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- Certificado de Escolaridad o Título equivalente, o nivel de conocimientos generales similares.

7.2. Nivel profesional o técnico:

No se requiere experiencia profesional.

7.3. Condiciones físicas:

Ausencia de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad profesional objeto del curso.

### 8. **Número de alumnos:**

15 alumnos.

## 9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

- Operativa de caja-terminal punto de venta.
- Comunicación y comportamiento del vendedor.
- Comportamientos ligados a la Seguridad e Higiene.

## 10. Duración:

Prácticas .....	85
Conocimientos profesionales.....	45
Evaluaciones.....	10
 Total .....	 140 horas

## 11. Instalaciones:

### 11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: 2 m<sup>5</sup>. por alumno.
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.

### 11.2. Instalaciones para prácticas:

- Superficie: 50 m<sup>5</sup>
- Iluminación: Natural, 4 renovaciones hora.
- Acometida eléctrica: toma de corriente 220 V. a 12 Kw.
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estará preparado de forma que permita la realización de las prácticas.
- Condiciones ambientales: 18° a 21° centígrados.
- Las aulas deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente.

### 11.3. Otras Instalaciones:

Los Centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

## 12. Equipo y material:

### 12.1. Equipo:

- 1 pizarra de 2x1.
- 8 Máquinas registradoras electrónicas.
- 1 Terminal de punto de venta.
- 1 Lector óptico o scanner.
- 1 Telefax.
- 1 Sistema de seguridad electrónica EAS.
- 1 Terminal de tarjetas de crédito.
- 1 Cinta transportadora.
- 1 Borrador banda magnética.
- 1 Equipo informático.
- 1 Equipo de vídeo completo.
- 1 Cámara de vídeo.
- 1 Magnetofón con micro.

#### 12.2. Herramientas y utillaje:

- Útiles de limpieza de la máquina registradora.
- Cadena de cierre.
- Listas de precios.
- Listas de productos.
- Quita antirrobo.
- Grapadora.
- Hoja de errores.
- Calculadora

#### 12.3. Material de consumo:

- Talones de venta.
- Billetes, monedas.
- Tarjetas de crédito/débito.
- Rollos de máquinas registradoras.
- Bolsas/papel envolver.
- Lazos/cintas/etiquetas decorativas.
- Cinta adhesiva.
- Grapas.
- Material de limpieza (líquidos de limpieza).
- Materiales publicitarios.
- Muestras de promoción.

Todo el material necesario para el correcto desempeño de la ocupación

#### 12.4. Material Didáctico:

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso

#### 12.5. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad o higiene en el trabajo y se observarán las normas legales al respecto

### **13. Inclusión de nuevas tecnologías:**

El curso recoge las nuevas tecnologías que existen en el mercado, por estar actualizado.

A pesar de ello, siempre se tendrán en cuenta las nuevas tecnologías que vayan apareciendo.

## DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

### 14. Denominación del módulo:

OPERATIVA DE CAJA-TERMINAL PUNTO DE VENTA.

### 15. Objetivo del módulo:

Aplicar los procedimientos relativos de funcionamiento de caja, procedimiento de apertura y cierre de la misma y registro y cobro de operaciones.

### 16. Duración del módulo:

70 horas.

### 17. Contenidos formativos del módulo:

#### A) Prácticas

- Aspectos Operativos de las Instalaciones de Caja.
  - Dado un equipamiento de caja identificar los distintos componentes y su funcionamiento.
  - Dada una codificación numérica identificar los significados de los diferentes dígitos.
  - Proceder a la conexión y verificación de funcionamiento de los distintos componentes de un equipo de caja.
  - Proceder al recambio de una cinta de papel de caja registradora.
- Aspectos Operativos de los Medios de Pago.
  - Dado un conjunto de tarjetas:
    - Reconocer las tarjetas de crédito, débito y compra.
    - Describir el funcionamiento/modo de operación con cada una de ellas.
  - Dado un conjunto de cheques cumplimentados:
    - Identificar los que presentan incorrecciones.
    - Especificar y describir las incorrecciones.
  - Dado un conjunto de billetes y monedas, proceder a su conteo, clasificación y empaquetado.
- Aspectos Operativos del Funcionamiento de Caja.
  - Dado un conjunto de productos-cesta de la compra-:
    - Proceder a su registro en caja vía scanner/lector óptico.
    - Proceder a su registro vía introducción de códigos/precios en el teclado.
    - Cronometrar la operación y proceder a su repetición controlando las mejoras en el tiempo de registro.
  - A partir del registro de una serie de operaciones con errores voluntarios:
    - Identificar los errores producidos.
    - Corregir los errores producidos.
  - Para una determinada operación de compra (registro de un conjunto de operaciones):
    - Registrar la aceptación de vales de devolución.
    - Registrar descuentos.
    - Registrar devoluciones de envases.
  - Para una determinada operación de compra (registro de un conjunto de mercancías):
    - Efectuar el cobro en efectivo.
    - Efectuar el cobro con cheque.
    - Efectuar el cobro con tarjeta de crédito.
    - Efectuar el cobro con tarjeta de débito.

- Efectuar el cobro con tarjeta de compra.
- Efectuar el cobro utilizando la combinación de dos medios de pago.
- Efectuar el cobro utilizando la combinación de tres medios de pago.
- Para una determinada operación de compra (registro de un conjunto de mercancías) que va a ser pagada por el cliente en moneda extranjera-efectivo:
  - Identificar la moneda extranjera de la operación.
  - Consultar el tipo de cambio aplicable.
  - Efectuar el cálculo correspondiente al cambio.
  - Repetir la operación para diferentes monedas extranjeras.
- Simular la apertura de caja:
  - Retirada de fondos.
  - Control administrativo/documental de la operación.
  - Comprobación y clasificación de los fondos recibidos.
- Tras el registro de un conjunto de operaciones, simular el cierre de caja:
  - Efectuar el arqueo.
  - Detectar diferencias.
  - En su caso, justificarlas.
  - Elaborar y cumplimentar el control documental.
- Aspectos Operativos del Empaquetado.
  - Para distintos tipos de productos-ventas:
    - Elegir el tipo de envasado/empaquetado adecuado a sus características.
    - Justificar la elección.
    - Proceder a la ejecución del paquete.

## B) Contenidos teóricos

- Instalaciones de Caja.
  - Cajas registradoras:
    - 10 generación: mecánica.
    - 20 generación: eléctrica.
    - 30 generación: electrónica.
    - 40 generación TPV.
  - Terminales de punto de venta TPV.
    - Concepto.
    - Ventajas:
      - Funcionamiento
      - Financieras
      - Comerciales.
    - Tipos de sistemas:
      - Sistemas ON-LINE
      - Sistemas OFF-LINE
    - Datáfono.
    - Terminales pesadas.
    - Funcionamiento de la TPV.
  - Medios de lectura electrónica:
    - Scanner plano.
    - Scanner vertical.
    - Lápices.
    - Pistalón.

- Codificaciones:
  - Codificación EAN: significado de los dígitos.
  - Codificaciones internas.
- Sistemas de seguridad en el comercio:
  - Sistema de vigilancia electrónica.
  - EAS.
- Medios de Pago.
  - Dinero efectivo.
  - Talones y cheques.
  - Tarjetas:
    - Tarjetas de crédito.
    - Tarjetas de débito.
    - Tarjetas de compra.
  - Dinero electrónico.
  - Bonos.
  - Créditos.
  - Moneda extranjera:
    - Concepto de cambio.
    - Operativa y cálculo.
- Operativa y Manejo de Caja.
  - Apertura y cierre de caja:
    - Cuadro de apertura y cierre.
    - Mensajes de la Caja (punto de venta).
  - Fondo de caja y arqueo fin de trabajo:
    - Fondo de caja.
    - Arqueo.
  - Principios del método ciego:
    - Posición de la mano:
    - Teclas del dedo pulgar.
    - Teclas del dedo índice.
    - Teclas del dedo corazón.
    - Teclas del dedo anular.
    - Teclas del dedo meñique.
    - Principio.
    - Finalizar un ticket.
    - Cuadro numérico.
  - Corrección automática.
  - Corrección manual.
  - Cálculo de fondo de caja.
  - Tecla cantidad x.
  - Precios programados.
  - Teclas deudoras:
    - Devolución
    - Registro de la tecla de devolución.
    - Vales de devolución.
    - Rebaja:
      - Rebaja - tecla deudora.
    - Envases:

- Envase - tecla deudora.
- Correcciones manuales de teclas deudoras.
- Teclas acreedoras:
  - Crédito:
    - Crédito - tecla acreedora.
  - Bonos:
    - Bonos - tecla acreedora.
    - Bonos publicidad.
  - Correcciones manuales teclas acreedoras.
- Introducción de datos:
  - Codificación.
- Tecla porcentaje (%).
- Tecla a cuenta.
- Utilización de medios de pago:
  - Pago con varios medios de pago.
  - Errores.
  - Impagados.
- Empaquetado.
  - Tipos de productos.
  - Clases de empaquetado:
    - Seguridad y protección.
    - Servicio al cliente.
    - Aspectos estéticos: imagen del establecimiento.
  - Presentación y adorno:
    - Materiales.
    - Motivos temáticos.

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Respeto y actitud sensible ante los derechos del consumidor y el servicio al mismo.
- Sentido del trabajo en equipo y actitud solidaria con el resto de compañeros del servicio.
- Sentido de la precisión y exactitud en la ejecución de las tareas.
- Método, orden y rigor en el manejo de medios propios.
- Toma de conciencia de la necesidad de control y supervisión de la actividad de caja y disposición favorable ante ello.
- Ser capaz de mantener la concentración y la calma ante situaciones de precisión -colas, aglomeraciones- y bullicio.



#### **14. Denominación del módulo:**

COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL VENDEDOR.

#### **15. Objetivo del módulo:**

Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación y venta orientadas a los procesos de preparación de la venta.

#### **16. Duración del módulo:**

50 horas.

#### **17. Contenidos formativos del módulo**

##### A) Prácticas

- Aspectos Operativos de los Comportamientos de Compra y Venta.
  - En una situación dada:
    - Analizar el comportamiento del vendedor.
    - Autoanalizarse.
    - Adaptar su comportamiento a la situación.
    - Comunicar en una relación interpersonal.
    - Controlarse.
    - Identificar y caracterizar al comprador.
    - Relacionar la argumentación a poner en práctica y la actitud a adoptar con el tipo de cliente.
- Aspectos Operativos de la Comunicación.
  - A partir de una situación de comunicación dada:
    - Identificar los elementos de comunicación: objetivos, sujetos, contenidos.
    - Utilizar un sistema de análisis para evaluar un sistema de comunicación.
    - Adaptar su actitud, discurso en una situación dada.
    - Empleo de técnicas y actitudes apropiadas (reformulación, silencio, pausas).
    - Controlar la calidad de la información.
    - Presentarse oralmente por teléfono o contacto directo.
    - Participar en una entrevista con un tercero conocido o desconocido.
    - Participar en una reunión de trabajo.
    - Expresarse oralmente delante de un grupo.
    - Redactar y escribir informes, mensajes, correspondencia.
    - Analizar y explotar documentación escrita.

##### B) Contenidos teóricos

- Técnicas de comunicación.
  - Elementos de la comunicación: objeto, sujetos, contenidos, canales, códigos.
  - Proceso de comunicación: emisor, receptor, mensaje, feed-back.
  - Dificultades en la comunicación: de orden técnico, afectivo, obstáculos individuales y colectivos.
  - Las funciones del mensaje.
  - Los niveles de comunicación: contenido manifiesto, latente, no verbal.
  - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
  - Comunicación comercial y publicitaria.
  - Tipos de entrevistas o reuniones.

- Comunicación técnica.
- Comportamientos de Compra y Venta.
  - El Vendedor:
    - Perfiles: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales, psicológicas.
    - Motivaciones profesionales.
    - Medios de comunicación: corporales, rostro, gestos, expresiones, palabras, tono de voz, lenguaje.
    - Formación de base y perfeccionamiento del vendedor.
    - Evaluación y control de sí mismo; desarrollo personal.
    - Técnicas de afirmación de la personalidad.
  - El comprador:
    - Móviles y motivaciones de compra.
    - Hábitos de compra.
    - Actitudes del consumidor frente a la calidad, la marca y el precio.
    - Tipologías de consumidores.
    - Nociones sobre las técnicas de conocimiento del consumidor.
    - Caracterología.
    - Observación psicológica.

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición a la escucha activa e interpretación/identificación de las necesidades del cliente.
- Sentido de la argumentación y expresión clara y precisa para la presentación coherente y persuasiva de las características de los productos.
- Iniciativa y capacidad de percepción subjetiva para guiar el proceso de venta e identificar las diferentes fases del mismo.
- Imaginación y creatividad para rebatir/solventar con rapidez objeciones del cliente.
- Rigor y precisión en la descripción/presentación de los aspectos técnicos del producto.
- Resistencia al desaliento ante fracasos continuados de la venta.

#### **14. Denominación del módulo:**

COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE.

#### **15. Objetivo del módulo:**

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

#### **16. Duración del módulo:**

20 horas.

#### **17. Contenidos formativos del módulo:**

##### A) Prácticas

- Aspectos Operativos de Seguridad.
  - Identificar las situaciones de riesgo más comunes en su ámbito de trabajo.
  - A partir de la descripción de una situación de riesgo:
    - Determinar su naturaleza.
    - Estimar su importancia y consecuencias previsibles.
  - A partir de una caracterización del lugar de trabajo:
    - Identificar los lugares de mayor potencialidad de riesgo.
    - Identificar las instalaciones a vigilar.
    - Identificar y describir los medios de intervención.
  - Indicar los elementos principales de un sistema de detección de incendios.
  - Identificar los principales agentes extintores del fuego, explicando su utilización en función de las diferentes clases de fuego y las contraindicaciones más usuales.
  - Dado un sistema de alarma o alerta:
    - Identificar los dispositivos.
    - Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento.
    - Identificar y describir las anomalías del sistema.
  - Identificar y describir la secuencia de medidas a aplicar en caso de accidente.
  - Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.
- Aspectos Operativos de Higiene.
  - Identificar y describir los riesgos de contaminación de los productos y materiales durante el transporte.
  - Enumerar los diferentes tipos de productos que requieren métodos de conservación.
  - Dado un producto concreto:
    - Identificar el método de conservación.
    - Calcular el tiempo de conservación.
    - Describir el método de manipulación.
- Para distintos tipos de establecimientos y situaciones de trabajo, identificar las fuentes de polución del ambiente y sus consecuencias fisiológicas.
- En un establecimiento determinado:
  - Identificar y caracterizar las fuentes luminosas.
  - Identificar los efectos de la luz.
  - Identificar los diversos modos de ventilación.
  - Valorar sugerencias de mejora.

## B) Contenidos teóricos

### ■ Seguridad.

- Riesgos:
  - Concepto de riesgo.
  - Factores de riesgo.
- Medidas de prevención y protección.
- Siniestros:
  - Clases y causas.
  - Sistemas de detección y alarma.
  - Evacuaciones.
  - Sistemas de extinción de incendios:
    - Métodos.
    - Medios.
    - Agentes: agua, espuma, polvo.
    - Materiales: móviles, fijos.
- Primeros auxilios.

### ■ Higiene y Calidad de Ambiente.

- Higiene.
  - Concepto de higiene.
  - Zonas de riesgo.
  - Objetivos de higiene y calidad del ambiente.
- Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:
  - Personas.
  - Instalaciones:
    - Concepción y ordenación.
    - Estructuras exteriores.
    - Funciones de los locales.
    - Sistemas: eléctricos, de agua, de ventilación.
- Higiene personal.
- Higiene en los transportes y circulaciones:
  - Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.
  - Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.
- Fenómenos de degradación.
  - Degradaciones físicas.
  - Degradaciones químicas.
- Medidas de prevención:
  - Prevención de la contaminación.
  - Prevención de las degradaciones físicas.
  - Prevención de las degradaciones químicas.
- Confort y ambientes de trabajo.
- Factores técnicos de ambiente:
  - Ventilación de los locales:
    - Principios de ventilación.
    - Instalaciones de ventilación.
  - Climatización de los locales:
    - Temperatura interior y confort.
    - Tipos de calentamiento.
    - Sistemas de regulación y seguridad.

- Iluminación de los locales:
  - Tipos de luces: incandescentes; fluorescentes.
  - Aparatos de iluminación y modos de iluminación.
  - Mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación.
  - Efectos de la luz sobre materiales y productos.
- Acústica.
- Métodos de conservación y manipulación de productos:
  - Productos a conservar.
  - Principales métodos y técnicas de conservación.
  - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.
  - Principios básicos de manipulación.
- Normativa de Seguridad e Higiene.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Valoración de la salud y la seguridad como elementos esenciales de la calidad de vida laboral.
- Percepción y valoración ajustada de los factores de riesgo.
- Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.
- Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales de acuerdo a las instrucciones y criterios de economía, eficacia y seguridad establecidos.
- Rechazo a actitudes irresponsables y peligrosas en la conducta laboral.
- Valoración de la calidad ambiental y aspectos ergonómicos como elementos del ámbito de la seguridad e higiene.