



Govern d'Andorra

Perfil professional d'auxiliar de logística i comerç

Ministeri de Relacions Institucionals,
Educació i Universitats

Sant Julià de Lòria, 7 de febrer del 2024

Presentació

Índex

1. DEFINICIÓ DEL TÍTOL	3
2. CAMP D'ACTIVITATS	3
3. FUNCIONS I TASQUES PROFESSIONALS.....	4
1. Efectuar operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda	4
2. Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client	5
3. Col·laborar en la gestió del magatzem	6
4. Emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies	7

1. Definició del títol

El titular del diploma professional inicial (DPI) d'auxiliar de logística i comerç és un professional que porta a terme tasques bàsiques de dependent de comerç, auxiliar d'animació del punt de venda, auxiliar de venda, auxiliar de promoció de vendes, reposador, caixer, operari de comandes o operari de logística sota la supervisió d'un professional del comerç i/o la logística responsable.

El titular de l'DPI d'auxiliar de logística i comerç posseeix un nivell de competències de nivell 2 del Marc andorrà de qualificacions i CINE-2.5.3 (Clasificació internacional normalitzada de l'educació), que permet evolucionar cap a un nivell de qualificació d'igual nivell o superior per al seu desenvolupament professional.

2. Camp d'activitats

En qualitat d'auxiliar de logística i comerç, pot exercir la seva activitat laboral en el sector del comerç i en el sector logístic, formant part de l'equip. Els principals àmbits en què pot desenvolupar la seva activitat són:

- Punts de venda de comerç al detall
- Comerç electrònic
- Superfícies comercials
- Proveïdors comercials
- Centres logístics
- Departaments d'atenció al client

El titular del diploma professional inicial (DPI) d'auxiliar de logística i comerç pot exercir la seva professió com a:

- Dependent de comerç
- Auxiliar d'animació del punt de venda
- Auxiliar de venda
- Auxiliar de promoció de vendes
- Reposador
- Caixer
- Operari de comandes
- Operari de logística

Tenint en compte la Classificació nacional d'ocupacions d'Andorra, que estableix la classificació professional de les ocupacions, la titulació es relaciona amb les ocupacions següents:

- 5330 Dependents i demostradors de botigues, magatzems, quioscos i mercats ambulants
- 9800 Peons del transport i descarregadors

3. Funcions i tasques professionals

Els titulars de l'DPI d'auxiliar de logística i comerç tenen les funcions següents:

1. Efectuar operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda
2. Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client
3. Aplicar les tècniques de gestió de la qualitat
4. Atendre les queixes i les reclamacions dels clients
5. Col·laborar en la gestió del magatzem
6. Traslladar i emmagatzemar les mercaderies
7. Fer la traçabilitat de les mercaderies

Aquestes funcions professionals es concreten en les tasques següents:

1. Efectuar operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda

1.1. Identifica els diferents sectors i el mobiliari del punt de venda.

- 1.1.1. Identifica cada producte amb la seva zona a l'establiment comercial tenint en compte els criteris d'organització i distribució.
- 1.1.2. Identifica els punts freds i calents dels tipus d'establiments comercials.
- 1.1.3. Diferencia els tipus de mobiliari utilitzat en relació amb la seva utilitat en el punt de venda.

1.2. Prepara els espais previstos per a la recepció dels diferents tipus de productes.

- 1.2.1. Neteja els espais aplicant els protocols de neteja establerts i reciclant els materials d'embalatge.
- 1.2.2. Identifica la disposició dels productes que cal exposar sobre el plànol per tal de col·locar-los.
- 1.2.3. Situa cartells i altres elements d'animació seguint criteris comercials.

1.3. Instal·la els diferents tipus d'expositors destinats a cada producte.

- 1.3.1. Fa el muntatge dels expositors i elements promocionals.

1.4. Assigna els diferents tipus d'etiquetes i dispositius de seguretat segons les característiques del producte.

- 1.4.1. Posa etiquetes en els articles i en verifica la correcta localització en el producte.
- 1.4.2. Posa dispositius de seguretat en els articles.
- 1.4.3. Verifica el funcionament de l'etiquetatge del producte a través de lectors de codis.
- 1.4.4. Verifica el funcionament del dispositiu de seguretat del producte a través del dispositiu adient.

2. Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client

2.1. Aplica tècniques de comunicació comercial.

- 2.1.1. Identifica els diferents tipus de clients.
- 2.1.2. Identifica els factors que influeixen en el consum de productes i serveis.
- 2.1.3. Obté la informació necessària relativa a la demanda del client.
- 2.1.4. Identifica les característiques de les fases del procés d'atenció al client.
- 2.1.5. Mostra interès i implicació en la resposta a la demanda del client fent ús de l'escolta activa i d'estratègies comunicatives verbals i no verbals.
- 2.1.6. Posa en pràctica tècniques de comportament assertiu segons el comportament del client en diversos tipus de situacions.

2.2. Assessora el client aplicant tècniques de venda.

- 2.2.1. Informa el client de les característiques dels productes explicant la qualitat esperable, formes d'ús i consum, consells d'utilització, de conservació i de manteniment, argumentant sobre els seus avantatges i comunicant el període de garantia.
- 2.2.2. Posa en pràctica estratègies d'argumentació comercial segons les característiques dels productes, les argumentacions i objeccions del client.
- 2.2.3. Duu a terme estratègies de presentació i demostració del producte/servei segons les característiques del producte/servei i del client destinatari.

2.3. Col·labora en la realització d'operacions de caixa.

- 2.3.1. Identifica els documents associats a la venda i a les devolucions així com les operacions de tancaments de caixa.
- 2.3.2. Col·labora en la realització d'operacions de caixa atenent al procediment establert.

2.4. Aplica tècniques de gestió de la qualitat a l'atenció al client.

- 2.4.1. Identifica les causes, de tipus tècnic i de qualitat d'atenció, que poden donar lloc a deficiències en l'atenció al client.
- 2.4.2. Posa en marxa les mesures que permeten adequar els resultats obtinguts als resultats esperats pel client.
- 2.4.3. Comprova el grau de satisfacció del client per mitjà de tècniques de control i mesura.

2.5. Participa en el seguiment i la fidelització de clients.

- 2.5.1. Recull les dades del client per al seguiment comercial.
- 2.5.2. Identifica les activitats postvenda i de fidelització al client.
- 2.5.3. Participa en accions de fidelització del client.
- 2.5.4. Informa del servei postvenda, explicant-ne els beneficis.

2.6. Aplica tècniques d'atenció de queixes i de reclamacions del client.

- 2.6.1. Respon a les queixes dels clients en l'àmbit de la seva competència segons els protocols de tractament establerts.
- 2.6.2. Identifica la documentació necessària per a la tramitació i la gestió de reclamacions.

3. Col·laborar en la gestió del magatzem

3.1. Descriu les funcions, característiques, documentació i operacions bàsiques dels diferents tipus de magatzem.

- 3.1.1. Coneix les característiques bàsiques dels diversos tipus de magatzem, la seva naturalesa i les seves funcions.
- 3.1.2. Identifica les zones del magatzem així com les funcions i operacions que es fan en cadascuna.
- 3.1.3. Identifica el circuit o flux de mercaderies que segueixen els productes/mercaderies des que entren fins al moment d'expedició.
- 3.1.4. Identifica la documentació bàsica de les operacions pròpies del magatzem.

3.2. Duu a terme operacions de recepció de mercaderia.

- 3.2.1. Descriu les característiques, les funcions i els avantatges dels sistemes d'identificació, localització i seguiment de mercaderies.
- 3.2.2. Fa el recompte i la verificació de l'estat de la mercaderia en el moment de la recepció utilitzant els equips necessaris.
- 3.2.3. Efectua operacions de control de mercaderia per fer-ne el seguiment i la localització segons l'equip i els mètodes de control.
- 3.2.4. Aplica les mesures de prevenció de riscos laborals, d'ordre i neteja en les operacions de recepció de mercaderia.

3.3. Duu a terme operacions de preparació de comandes.

- 3.3.1. Identifica els elements de les ordres de comanda, així com la documentació, les fases i els procediments de preparació de comandes.
- 3.3.2. Verifica la qualitat de la preparació de la comanda tenint present les implicacions de l'existència d'errors o manca de dades en la realització efectiva de la comanda.
- 3.3.3. Utilitza la simbologia bàsica de la manipulació i l'embalatge de productes bàsics de gran consum, d'alimentació o d'altres, així com els danys o desperfectes que poden patir les mercaderies quan no es compleixen les normes.

- 3.3.4. Fa servir els diferents tipus d'envasos, embalatges i sistemes de paletització de manera adequada tenint en compte la finalitat de l'empaquetatge i les característiques tècniques del producte de la comanda.
- 3.3.5. Efectua el pesatge de mercaderies o productes a granel tenint en compte les especificitats de les unitats de mesura i les recomanacions de manipulació de productes o mercaderies i la normativa de seguretat i salut.
- 3.3.6. Realitza les operacions d'envasament i embalatge aplicant els procediments i criteris d'etiquetatge, pes, volum i visibilitat dels productes o mercaderies.
- 3.3.7. Fa l'embalatge comercial seleccionant els materials necessaris per a la finalitat comercial, optimitzant-ne la quantitat i aplicant les mesures de prevenció de riscos laborals i protocols mediambientals establerts.

4. Emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies

4.1. Identifica les característiques i els elements dels equips per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies.

- 4.1.1. Coneix els tipus de ginys per al transport de la mercaderia.
- 4.1.2. Relaciona els tipus de ginys amb la càrrega que cal transportar.

4.2. Implementa mesures bàsiques de manteniment dels equips de treball.

- 4.2.1. Interpreta les instruccions del manual de manteniment.
- 4.2.2. Identifica les irregularitats o els desperfectes que poden afectar la conducció o manipulació segura aplicant les mesures de protecció adients i les recomanacions mediambientals.
- 4.2.3. Relaciona els comandaments i indicadors del tauler de control amb la seva finalitat per tal de dur a terme verificacions de primer nivell i assegurar una conducció segura i adequada.

4.3. Conduïx els equips de treball elèctrics o mecànics amb coneixement de les normes de seguretat.

- 4.3.1. Localitza els comandaments de conducció, la funció de cada un i els indicadors de control.
- 4.3.2. Conduïx en buit carretons motoritzats i manuals, fent maniobres de frenada, aparcament, marxa enrere i descens en pendent, i efectua les mateixes operacions amb la màxima càrrega permesa.
- 4.3.3. Recull unitats de càrrega introduint la forquilla sota el palet i fa la maniobra d'elevació i inclinació enrere, respectant la mida i l'alçària de la càrrega per facilitar la visibilitat durant la maniobra.

- 4.3.4. Identifica les condicions bàsiques d'estabilitat de la càrrega i les possibilitats de bolcada i les relaciona amb els dispositius de subjecció, el centre de gravetat i el tipus de càrrega.
- 4.3.5. Identifica les formes bàsiques de preparació i transport de productes per a la constitució de les unitats de càrrega.
- 4.3.6. Manté les precaucions necessàries que cal tenir en compte per al transport i l'elevació de càrregues perilloses o fràgils, respectant la normativa vigent.
- 4.3.7. Conduïx carretons motoritzats i manuals amb càrrega, controlant-ne l'estabilitat, respectant els senyals de circulació, utilitzant senyals acústics o lumínics quan sigui necessari i fent maniobres de frenada, aparcament, marxa enrere i descens en pendent, amb seguretat i evitant riscos laborals.
- 4.3.8. Conduïx els equips seguint les normes de circulació del magatzem amb rigor.
- 4.3.9. Emplena la documentació generada pel moviment de càrrega i indica els moviments de càrrega i descàrrega efectuats.