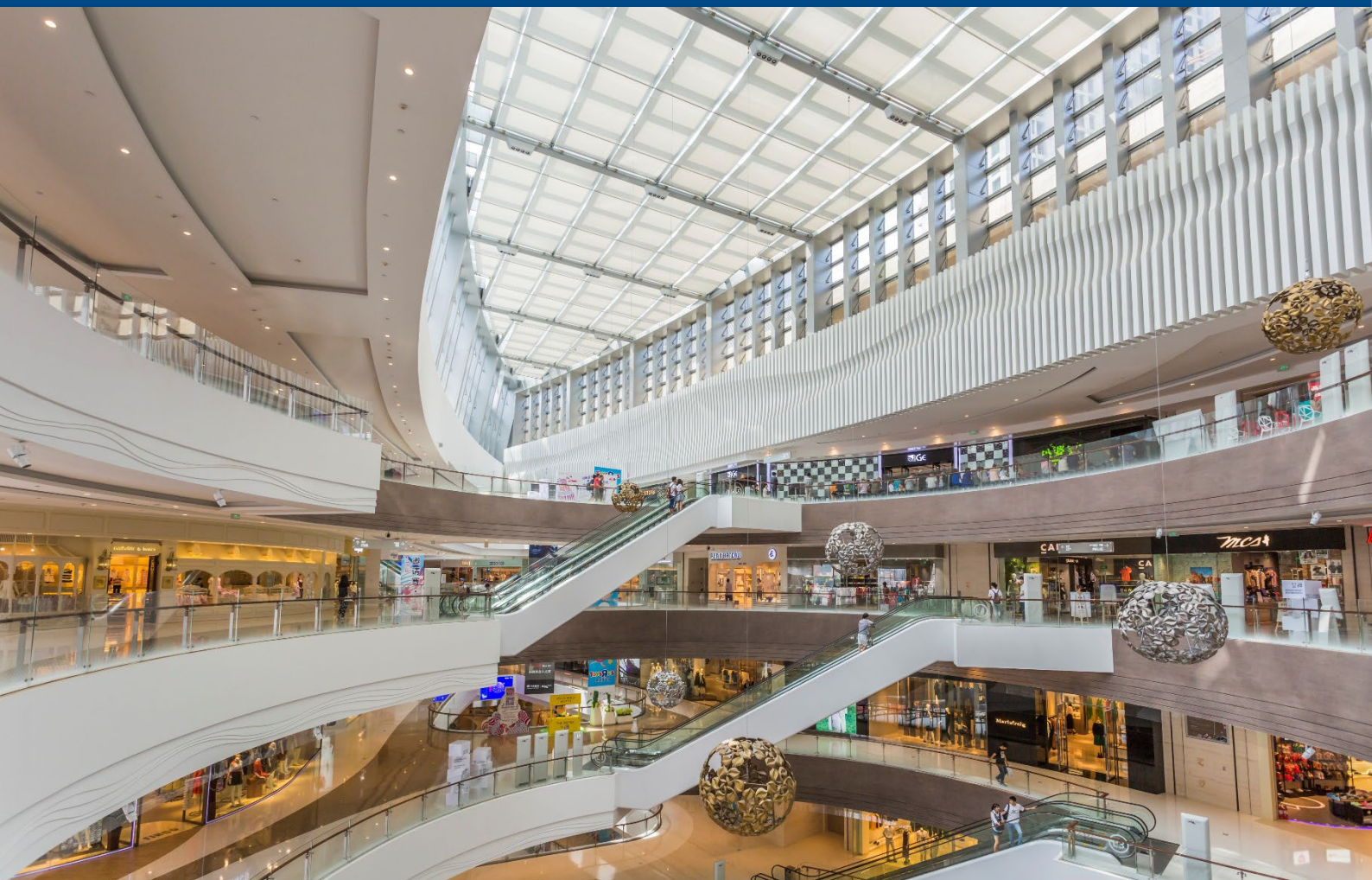


Actividades de Venta (Vendedor/a)

Guía de buenas prácticas preventivas para
autónomos y PYMES



Índice

1	Definición	2
	Funciones	2
	Equipos de trabajo y materiales de consumo empleados	4
2	Riesgos genéricos	5
	Caídas al mismo nivel	5
	Caídas a distinto nivel	6
	Caída de objetos por desplome o desprendimiento	7
	Caída de objetos por manipulación	7
	Golpes contra objetos inmóviles	7
	Golpes y cortes con objetos y herramientas	9
	Riesgo eléctrico	9
	Derivados de la carga física de trabajo	10
	Incendios	11
	Factores psicosociales	11
3	Formación general	12
4	Referencias bibliográficas	13

El vendedor ejecuta las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización, estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria que propicien su fidelización y alcanzando los objetivos propuestos por la organización.

Este profesional ejercerá su actividad en cualquier sector productivo en el área de venta:

- En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes, por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales.
- En pymes y empresas industriales en el departamento comercial.
- En organismos públicos y empresas grandes o medianas, ya sean industriales o comerciales, en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.

Los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son empresas industriales, comercio al por mayor, comercio al por menor, comercio integrado, comercio asociado y agencias comerciales.

1. Definición

1.1 Funciones

Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

- Determinar las líneas propias de actuación comercial en la venta, ajustando el plan de acción definido por la empresa a las características específicas de cada cliente.
- Atender y satisfacer las necesidades del cliente teniendo en cuenta los objetivos, productos y/o servicios de la empresa.
- Obtener el pedido a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos para la empresa.
- Atender y resolver en el marco de responsabilidad las reclamaciones presentadas por los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.
- Gestionar los procesos de seguimiento y postventa según los criterios establecidos por la empresa.

Realizar las operaciones auxiliares a la venta.

- Ejecutar la gestión del almacén del establecimiento comercial aplicando los criterios establecidos y la normativa vigente.
- Intervenir en la implantación y animación aplicando los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.

- Informar a la Dirección Comercial / Jefatura de las actividades de venta, transmitiendo sugerencias y conclusiones.
- Realizar las operaciones de cobro en la venta de productos y/o servicios, manejando adecuadamente los equipos disponibles y asegurando su fiabilidad y exactitud.



Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario.

- Proporcionar directa, telefónicamente o por medios electrónicos, la información requerida por el cliente/consumidor/usuario en cada una de las consultas realizadas en lengua propia o extranjera, de acuerdo con el contexto específico de que se trate.
- Gestionar un sistema de información que optimice su coste, tiempo de tratamiento y acceso de acuerdo con las especificaciones establecidas.
- Intervenir en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado por la empresa, analizando las necesidades y el grado de satisfacción de la misma.

Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales.

- Interpretar la información oral en inglés para atender y satisfacer las necesidades del cliente/consumidor.

- Interpretar información escrita, breve y estructurada, de documentos comerciales básicos, utilizando en caso necesario el diccionario o herramientas de traducción.
- Expresarse oralmente con naturalidad, favoreciendo las relaciones con el cliente en situaciones de comunicación presencial o a distancia.
- Redactar mensajes escritos sencillos y documentos básicos propios de las actividades comerciales, utilizando las herramientas de traducción que procedan.
- Comunicarse oralmente, con fluidez y espontaneidad, en situaciones de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor.

1.2 Equipos de trabajo y materiales de consumo empleados

Medios de producción y/o creación de servicios

- **Equipos:** ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agendas electrónicas, terminales de punto de venta (TPV), calculadoras, equipos de registro de cobro, faxes, elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información.



- **Programas:** hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para la realización de presentaciones, aplicaciones informáticas de gestión de la relación con el cliente, aplicaciones informáticas de planificación comercial, aplicaciones informáticas para el cobro, tarjetas de crédito/débito, etc.
- **Productos o resultado del trabajo:** venta de producto o servicio, cobro de operaciones de venta, fichero maestro de clientes, plan propio de acción de ventas, parte de visitas a clientes, planes de postventa y fidelización de clientes, resolución de quejas de clientes e incidencias en la venta, y control de calidad del servicio prestado en la venta.

- **Información utilizada o generada:** catálogos de productos o servicios, muestrario de productos, listado de precios y ofertas, órdenes de pedido, facturas y albaranes, contratos de compraventa, medios de pago, plan de ventas, listado de clasificación de clientes, fichas de clientes, modelos de quejas o reclamaciones, soportes publicitarios e información de existencias en almacén.



2. Riesgos genéricos

2.1. Caídas al mismo nivel

Causas principales:

Zonas de trabajo y de paso con presencia de elementos o materiales que pueden posibilitar la pérdida del equilibrio.

Consecuencias:

Contusiones, golpes y traumatismos que suelen ser leves.

Medidas preventivas:

- Las superficies de trabajo o de paso se mantendrán libres de obstáculos y materiales depositados, evitando que los cables de teléfono, ordenadores, etc. estén situados en estas últimas.

- Realizar un correcto mantenimiento del suelo, limpiarlo inmediatamente en caso de derrame accidental de líquidos y señalizar los suelos mojados.
- Las salidas de emergencia no deben utilizarse para el almacenamiento provisional o permanente de cualquier tipo de objeto o material.

2.2. Caídas a distinto nivel

Causas principales:

Utilización de escaleras de mano para alcanzar mercancía almacenada en lugares altos y existencia de escalones y escaleras fijas en las áreas de trabajo y en otras zonas.

Consecuencias:

Contusiones y traumatismos que pueden ser leves, graves, muy graves e incluso mortales.

Medidas preventivas:

Escaleras fijas:

- Las escaleras deben estar limpias, secas, libres de obstáculos y bien señalizadas, realizando un mantenimiento adecuado de todas sus partes: peldaños, barandilla, etc.
- No circular por ellas demasiado deprisa ni con una carga excesiva que limite la visión o desequilibre.

Escaleras móviles:

- Para alcanzar lugares elevados no utilizar nunca elementos inestables: taburetes, sillas, etc.
- Usar escaleras móviles homologadas que cumplan con todas las condiciones de seguridad necesarias, revisarlas antes de utilizarlas y no colocarlas delante de puertas o zonas de paso.
- El ascenso y descenso se realizará siempre con visión total y de frente a las mismas, sin prisas. Una vez encima, no subirse nunca al último peldaño y no hacer movimientos bruscos.



2.3. Caída de objetos por desplome o desprendimiento

Causas principales:

Rotura o caída de estanterías por sobrecarga o incorrecta sujeción, caída de la carga por estar mal apilada e inexistencia de una rutina de revisión periódica de la estabilidad de las estructuras o estantes.

Consecuencias:

Desde leves (golpes) hasta más graves, con fracturas de huesos, etc.

Medidas preventivas:

- Revisar periódicamente el estado de las estanterías, asegurar el correcto arriostramiento de las mismas, respetar los límites de la carga máxima admisible y substituir de inmediato aquellas baldas o estructuras que estén en mal estado.
- Colocar el material correctamente sin que sobresalga de los estantes, apilando los materiales más ligeros abajo y los más pesados arriba, y extremando las precauciones al recoger o dejar materiales desde las zonas de más altura de las estanterías.
- Evitar colocar sobre los armarios objetos susceptibles de caerse.

2.4. Caída de objetos por manipulación

Causas principales:

Manipulación de objetos resbaladizos, con sistema de agarre incorrecto, base de apoyo inestable o que, por su forma y dimensión, son de manipulación complicada.

Consecuencias:

Generalmente leves: golpes, etc.

Medidas preventivas:

- Los objetos han de tener forma y dimensiones adecuadas, fácil agarre, base de apoyo estable, estar limpios, exentos de sustancias resbaladizas y de aristas vivas.
- Antes de transportarlos verificar el agarre e inspeccionar visualmente el recorrido a efectuar.

2.5. Golpes contra objetos inmóviles

Causas principales:

- El uso de puertas, ya sean de entrada como de acceso a almacén, son foco de multitud de accidentes debido a su elevada utilización.
- También la iluminación insuficiente y falta de espacio en el lugar de trabajo por mal diseño, cajones abiertos, presencia de obstáculos en las zonas de paso, etc.

Consecuencias:

Choques o golpes.

Medidas preventivas:

Uso de puertas:

- Las puertas acristaladas deberán señalizarse mediante un círculo adhesivo u otro tipo de señal a la altura de la vista, para advertir de la presencia del cristal.
- Las puertas abatibles deberán tener una parte transparente que permita la visibilidad de la zona a la que se accede, evitando golpes a aquellos que accedan a la puerta en dirección contraria.
- Las puertas giratorias deben cruzarse sin correr, girándolas suavemente y con prudencia.
- Las puertas de pequeñas dimensiones, siempre que la altura no pueda modificarse, deben estar debidamente señalizadas (con franjas amarillas y negras) y disponer de un material acolchado en el marco.
- Las puertas de emergencia deben mantenerse limpias y libres de obstáculos en todo momento, no almacenar nunca objetos delante de las mismas. Deben abrir hacia fuera y nunca cerrarse con llave.

Mantener el orden y la limpieza y dejar cerrados cajones u otros elementos abatibles.

Garantizar unas condiciones lumínicas adecuadas.



2.6. Golpes y cortes por objetos y herramientas

Causas principales:

Presencia de instalaciones y/o mobiliario con esquinas puntiagudas o cortantes. Uso de tijeras, cúter, abrecartas, etc.

Consecuencias:

Generalmente leves: heridas, cortes, rasguños, pinchazos, etc.

Medidas preventivas:

- Utilizar mobiliario que tenga las esquinas redondeadas y la superficie lisa. No dejar puertas y cajones abiertos.
- No utilizar herramientas cortantes o puntiagudas para fines distintos a los diseñados. Extremar la atención cuando se manipulen. Desechar aquellas herramientas que no estén en buenas condiciones. Guardarlas de forma ordenada, limpias y en lugar designado para ello. Los útiles cortantes se guardarán adecuadamente en fundas protectoras después de utilizarlas.

2.7. Riesgo eléctrico

Causas principales:

Utilización de instalaciones eléctricas defectuosas y de maquinaria o herramientas dañadas.

Consecuencias:

Descargas eléctricas de diferente intensidad y quemaduras.

Medidas preventivas:

- No alterar los dispositivos de seguridad de la instalación y revisar el estado de los equipos de trabajo antes de su uso, comprobando cables, clavijas, carcasas, etc.
- Para desconectar el equipo, tirar de la clavija, nunca del cable.
- Está prohibida la utilización de equipos e instalaciones en presencia de agua o humedad o con manos o pies mojados.
- Depositar los equipos eléctricos en lugares secos y no mojarlos bajo ningún concepto.
- En caso de incidente, avería o mal funcionamiento de un equipo de trabajo, desconectarlo de la corriente, dejar de utilizarlo y señalar la avería para evitar que otros compañeros puedan sufrir un accidente.
- En caso de accidente por electrocución, no tocar directamente a la persona afectada; desconectar la corriente si es posible o usar un elemento aislante.

2.8. Derivados de la carga física de trabajo

Causas principales:

Manipulación manual de cargas (manipulación de mercancías) y utilización de Pantallas de Visualización de Datos (PVD) en el punto de venta.

Consecuencias:

Fatiga física, fatiga visual, dolor de cabeza, etc. Molestias musculares, tendinosas o articulares en forma de dolor e impedimento. En general, las molestias aparecen principalmente en la zona de cuello, hombros y brazos cuando se realizan estiramientos o flexiones forzadas, o también en la zona dorsolumbar.

Medidas preventivas:

- Van encaminadas a la correcta manipulación de cargas, por lo que se requiere proporcionar formación específica, así como la utilización de elementos auxiliares que ayuden a su manipulación.
- En relación a las PVD, éstas han de mantenerse limpias y situarse a la distancia adecuada (45-55cm), con un ángulo de visión de 10-20° con la horizontal, alejadas de las ventanas y perpendiculares a la luz, intentando evitar los reflejos.
- El trabajo diario con pantallas debe interrumpirse periódicamente por medio de pausas o cambios de actividad que reduzcan la carga de trabajo.
- Para más información sobre cómo adoptar una correcta **higiene postural** tanto durante la manipulación manual de cargas como durante el uso de PVD, pinche en el siguiente [enlace](#).



2.9. Incendios

Causas principales:

Para que un fuego se inicie es necesario que coincidan en tiempo y lugar una serie de factores, a los que denominamos elementos del fuego: combustible, comburente y calor. Por tanto, para evitar el inicio bastará con eliminar alguno de estos.

Consecuencias:

Quemaduras, asfixia e incluso la muerte.

Medidas preventivas:

- Depositar el papel, cartón y embalajes en contenedores adecuados, no acercarse nunca a fuentes de calor (estufas, calefactores, etc.) a elementos combustibles y desconectar los aparatos eléctricos al finalizar la jornada.
- Prohibido fumar en los puestos de trabajo.
- Personal especializado debe revisar periódicamente las instalaciones eléctricas.
- Disponer de medios de detección y extinción de incendios, elaborar un plan de emergencia y evacuación que conozcan todos los trabajadores y realizar periódicamente simulacros.

2.10. Factores psicosociales

Causas principales:

- Carga mental de trabajo, falta de control sobre la tarea, ritmos de trabajo, etc.
- Conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad, cultura de organización y gestión, incertidumbre sobre la carrera profesional, existencia de reglas arbitrarias para la promoción y estrés producido por la atención al público.

Consecuencias:

Ansiedad, depresión, apatía, fatiga, baja autoestima, absentismo.

Medidas preventivas:

- Organizar el trabajo marcando los ritmos y tratando de realizar pequeñas pausas para evitar la fatiga.
- Distribuir lo mejor posible las tareas y las competencias, dotando de los equipos y medios necesarios.
- Para más información sobre la correcta **gestión de riesgos psicosociales y el bienestar emocional** acceda a nuestras publicaciones, en dicha temática, en el siguiente [enlace](#).

3. Formación general

3.1. A nivel profesional

Certificado de Profesionalidad de Actividades de venta de acuerdo al Real Decreto 1377/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Comercio y marketing que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, modificado por el Real Decreto 1522/2011, de 31 de octubre.

3.2. A nivel de prevención de riesgos laborales

- Curso específico sobre los riesgos laborales presentes en el puesto de trabajo.
- Curso sobre la manipulación manual de cargas.
- Formación específica de los riesgos inherentes y recomendaciones en la utilización de PVD.
- Curso sobre prevención y protección contra incendios: medidas de actuación en situaciones de emergencia.
- Formación sobre riesgos psicosociales en el trabajo.
- Curso de primeros auxilios.



4. Referencias bibliográficas

Real Decreto 1377/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Comercio y marketing que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, modificado por el Real Decreto 1522/2011, de 31 de octubre, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Comercio y Marketing que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualiza el certificado de profesionalidad establecido como anexo I del Real Decreto 1377/2008, de 1 de agosto.