



PROGRAMA FORMATIVO

Estrategias de Marketing cooperativo on line y off line e Intercooperación.

Abril 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ESTRATEGIAS DE MARKETING COOPERATIVO ON LINE Y OFF LINE E INTERCOOPERACIÓN.
Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área profesional:	MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS
Código:	COMM39
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Obtener estrategias de marketing cooperativo y los procedimientos y sistemas de gestión comercial e intercooperación on line y off line mediante operativas adaptadas al modelo cooperativo.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Introducción a las ventas	14 horas
Módulo 2	Técnicas de ventas	14 horas
Módulo 3	Comportamiento de las personas consumidores y usuarias	14 horas
Módulo 4	Estrategias de comunicación comercial	18 horas

Modalidades de impartición

Mixta

Duración de la formación:

Duración total en cualquier modalidad de impartición 60 horas

Mixta Duración total de la formación presencial: 18 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente
Experiencia profesional	No se requiere.
Modalidad mixta	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Área (Ciencias Sociales y Jurídicas) - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Área (Ciencias Sociales y Jurídicas) Título de Postgrado (Máster) o equivalente (Área Ciencias Sociales y Jurídicas)
Experiencia profesional mínima requerida	5 años de experiencia en el ámbito comercial, valorándose experiencia específica en cooperativas.
Competencia docente	Se requiere un mínimo de 300 horas de experiencia como docente o estar en posesión el Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente.
Otros	Titulación en Formación de teletutores en teleformación. Mínimo 40 horas. Formación en cooperativismo.
Modalidad Mixta	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante

Espacios formativos	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Aula virtual

Si se utiliza el aula virtual han de cumplirse las siguientes indicaciones.

<ul style="list-style-type: none">• Características
<ul style="list-style-type: none">- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.
<ul style="list-style-type: none">• Otras especificaciones
<p>Para la impartición de la formación mediante aula virtual se deberá contar con el equipamiento necesario que garantice la conectividad sincronizada entre el formador y los participantes a través de las herramientas disponibles en el mercado para la realización de reuniones on line:</p> <ul style="list-style-type: none">- El formador deberá disponer de ordenador con conexión a internet, cámara, altavoces o auriculares y micrófono.- Los participantes dispondrán de ordenador con conexión a internet, altavoces o auriculares y micrófono

Si la especialidad se imparte en **modalidad mixta**, cuando haya tutorías presenciales, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Para impartir la formación en **modalidad mixta**, se ha de disponer del siguiente equipamiento:

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**
- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos/as que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos/as equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos/as por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- **Software:**
- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.

- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.
- **Servicios y soporte**
 - Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
 - Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
 - Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno/a pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos/as. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos/as, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información

estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno/a y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 12211023 Directores de departamento de comercialización y ventas, en general

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: INTRODUCCIÓN A LAS VENTAS

OBJETIVO

Conocer elementos y características base del ámbito de las ventas.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 14 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 4 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Las características diferenciadoras del nuevo entorno empresarial y económico, así como la teoría general de las ventas en este nuevo marco.
- Conocimiento de las características y cualidades de las personas vendedoras para este nuevo marco.
- Identificación de los elementos principales de atención a la clientela.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollará y mejorará habilidades de comunicación oral y escrita.

Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

- Desarrollará y mejorará habilidades de comunicación oral y escrita.
- Desarrollará y mejorará habilidades de la escucha activa.
- Fortalecerá aspectos como el trabajo en equipo, relaciones fluidas a nivel interpersonal, empatía, comunicación, cooperación y planificación.

OBJETIVO

Conocer técnicas de venta y gestión comercial adaptadas al modelo cooperativo

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 14 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 4 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Técnicas de ventas adaptadas al modelo cooperativo.
- Identificación de una propuesta de valor desde su ámbito de experiencia y/o sector.
- Adquisición de habilidades para superar con éxito una entrevista de ventas.
- Conocimiento y valoración de distintos mecanismos para impulsar las ventas a través del social media, eventos, networkings, entre otros.
- Presentación de una propuesta de venta conforme las características del modelo cooperativo.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollará habilidades para la negociación comercial.

Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

- Desarrollará y mejorará habilidades para la negociación comercial.
- Desarrollará habilidades de comunicación oral y escrita.
- Desarrollará habilidades de la escucha activa.
- Fortalecerá aspectos como el trabajo en equipo, relaciones fluidas a nivel interpersonal, empatía, comunicación, cooperación y planificación.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORES Y USUARIAS

OBJETIVO

Identificar el comportamiento de las personas consumidoras y usuarias en el actual modelo productivo con la finalidad de diseñar una propuesta de valor innovadora para las/los clientes/as

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 14 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 4 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de las variables que definen a las personas consumidoras:
 - Hábitos de compra.
 - Motivación.
 - Experiencia cliente.
- Diseño de una propuesta de valor para las consumidoras desde herramientas de innovación como el DesignThinking.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo y mejora de las habilidades de comunicación comercial.
- Desarrollo de empatía en relación con nuestros/as clientes/as.

Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

- Desarrollo y mejora de habilidades de comunicación comercial.
- Desarrollará habilidades de comunicación oral y escrita.
- Desarrollará habilidades de la escucha activa.
- Fortalecerá aspectos como el trabajo en equipo, relaciones fluidas a nivel interpersonal, empatía, comunicación, cooperación y planificación

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

OBJETIVO

Adquirir estrategias de comunicación comercial y mecanismos de promoción de productos y servicios.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 18 horas

Mixta Duración de la formación presencial: 6 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Los mecanismos de comunicación comercial para la promoción de productos y/o servicios.
- Las herramientas de intercooperación que le facilitan la promoción de productos y/o servicios.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de habilidades de intercooperación comercial.
- Desarrollo y mejora de habilidades de planificación y organización.

Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

- Desarrollará habilidades de intercooperación comercial.
- Desarrollará y mejorará habilidades de planificación y organización.
- Desarrollará habilidades de comunicación oral y escrita.
- Desarrollará habilidades de la escucha activa.
- Fortalecerá aspectos como el trabajo en equipo, relaciones fluidas a nivel interpersonal, empatía, comunicación, cooperación y planificación

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.