Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

MERCHANDISING EN EL PUNTO DE VENTA (STAND)

Versión 1

Agosto 2025

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL SEPE

SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	MERCHANDISING EN EL PUNTO DE VENTA (STAND)
Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área Profesional:	MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS
Código:	COMM0107
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Organizar, promocionar y supervisar el stand, incluyendo la gestión del stock, la colocación de mercancía, la publicidad y la comunicación con la clientela.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Gestión del punto de venta y comportamiento del público	17 horas
Módulo 2	Gestión del producto, el surtido y el merchandising	12 horas
Módulo 3	Promoción y control de acciones en el punto de venta	16 horas

Modalidades de impartición

Presencial
Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	45 horas
Teleformación	Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Certificado de profesionalidad de nivel 1 -Título Profesional Básico (FP Básica) -Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente -Título de Técnico (FP Grado medio) o equivalente -Certificado de profesionalidad de nivel 2 -Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio -Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad
Experiencia profesional	No se requiere

Modalidad de teleformación	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: - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad o turismo, publicidad y relaciones públicas. - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad o turismo publicidad y relaciones públicas. - Técnico Superior, preferiblemente de la familia profesional de Comercio y marketing. - Certificados de profesionalidad de nivel 3, preferiblemente de la familia profesional de Comercio y marketing.
Experiencia profesional mínima requerida	Se requiere 1 año en el ámbito de Marketing y Relaciones Públicas, en caso de disponer de formación.Se requieren 3 años en el ámbito de Marketing y Relaciones Públicas, en caso de no disponer de formación.
Competencia docente	Se requiere cumplir como mínimo con alguno de los siguientes requisitos: - Experiencia docente acreditable de, al menos, 150 horas, en los últimos 2 años, relacionada con la Familia Profesional de Comercio y Marketing. - Seis meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: Máster del profesorado, Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP), Certificado Profesional de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110. - Titulaciones universitarias de Psicología/Pedagogía o Psicopedagogía, Máster universitario de Formación de formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.
Modalidad de teleformación	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 de gestión	45.0 m²	2.4 m² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- 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 - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los participantes - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa. - Programas tecnológicos para la personalización en la venta, como HubSpot o Brevo.

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

Características
• 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.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, 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 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 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 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 cumplimento 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 pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. 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, 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 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 secuenciase 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

- 52101023 ENCARGADOS DE PLANTA Y/O SECCIÓN DE COMERCIO
- 52101034 ENCARGADOS DE TIENDA
- 5220 VENDEDORES EN TIENDAS Y ALMACENES
- 52201079 DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN GENERAL
- 52201143 DEPENDIENTES DE GRANDES SUPERFICIES
- 53001012 COMERCIANTES PROPIETARIOS DE TIENDAS

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

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

Centro Móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: Gestión del punto de venta y comportamiento del público

OBJETIVO

Gestionar el punto de venta y utilizar técnicas de personalización y escucha activa para mejorar la experiencia de la clientela.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 17 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Personalización del Punto de Venta
  - Definición de la personalización del punto de venta
  - Transmisión de la imagen de marca y producto a través de la personalización del punto de venta
  - Uso de tecnologías digitales para la personalización
- Comportamiento del público y escucha activa
  - Identificación de las necesidades del público mediante la escucha activa
  - Descripción de la “Escucha Activa”
  - Enumeración de las barreras de la escucha activa
  - Análisis del proceso de la escucha activa
  - Preparación de escucha
  - Análisis de la posición y mirada durante la escucha
  - Identificación de técnicas de la escucha activa para motivar a la comunicación
  - Análisis del lenguaje no verbal
  - Obtención de las ideas principales
  - Retroalimentación y resumen de lo escuchado
- Situación de seguridad e higiene en el punto de venta
  - Ahorro energético en el uso de pantallas y dispositivos en el punto de venta
  - Descripción de postura y descanso: piernas fatigadas
  - Manejo de pesos

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Valoración de la capacidad para ponerse en el lugar de la clientela, entendiendo sus emociones, preocupaciones y necesidades, y ajustando el enfoque de venta según sus expectativas.
- Tolerancia para comunicar de manera clara, concisa y respetuosa con la clientela, transmitiendo los mensajes de forma efectiva sin crear malentendidos ni tensiones.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: Gestión del producto, el surtido y el merchandising

OBJETIVO

Organizar y gestionar el surtido y la exposición del producto a través de la personalización de espacios comerciales con respecto a las estrategias de merchandising y con criterios de sostenibilidad.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 12 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Organización del surtido y control de stock
    - Tipología de productos del segmento selectivo
    - Control de stock del stand
    - Gestión del surtido con criterios de sostenibilidad
- Implantación del producto en el lineal
    - Definición del facing del lineal
    - Colocación de la gama en función de su importancia: posición ventajosa del producto central y productos complementarios
    - Optimización del espacio en el lineal para reducir el desperdicio
- Implantación del producto en el lineal
    - Programación a medida del punto de venta
    - Personalización de los elementos en función de las características y limitaciones del punto de venta
    - Implementación de estrategias de merchandising sostenibles

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Adquisición de habilidades para seleccionar, clasificar y gestionar el stock del stand de acuerdo con las necesidades del mercado y las políticas comerciales, asegurando que los productos estén disponibles de manera eficiente.
- Atención a la hora de priorizar decisiones que no solo sean rentables comercialmente, sino que también tengan en cuenta el impacto ambiental, como el uso de materiales reciclables y la reducción de desperdicios en el merchandising.
- Defensa de la promoción activa de prácticas sostenibles entre las plantilla de trabajo, como la reducción de desperdicios, el uso de materiales reciclados y la gestión eficiente de los recursos energéticos.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: **Promoción y control de acciones en el punto de venta**

OBJETIVO

Implementar y controlar acciones de promoción de ventas y merchandising en el punto de venta, coordinando de manera efectiva agentes involucrados y aplicando prácticas sostenibles en la promoción visual y la publicidad.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 16 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Promoción de ventas y venta cruzada
    - Descripción de la venta cruzada
    - Valoración elevada de los productos por parte de la clientela
    - La clientela más fiel: la fidelización a través de productos de la misma marca
    - Uso de la venta cruzada como herramienta que incrementa el poder negociador
    - Maximización del valor del cliente a través de la venta cruzada
- Publicidad en el punto de venta y promoción visual
    - Decoración de elementos del punto de venta (góndolas, alarmas, etc.)
    - Descripción de elementos promocionales: banderolas, paneles, glorifiers
    - Ubicación de los elementos promocionales y mensajes destacados
    - Modificación del escaparate en función de la estacionalidad
    - Aprovechamiento del espacio limitado y elementos asociados al punto de venta
- Publicidad en el punto de venta y promoción visual
    - Control de acción de merchandising y coordinación de actores
    - Supervisión de stands o puntos de venta en grandes almacenes
    - Gestión del punto de venta
    - Coordinación entre actores: vendedores/as, supervisores/as y gestores/as
    - Comunicación y coordinación entre las fuerzas de ventas y el/la responsable de merchandising de la empresa fabricante o distribuidora mayorista
    - Inclusión de criterios de sostenibilidad en la planificación y control de acciones de merchandising

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Autocrítica a la hora de e implementar campañas de promoción en el punto de venta, integrando elementos visuales y mensajes que destaquen las ventajas de los productos y atraigan la atención de clientela.
- Rigor para analizar las interacciones con la clientela y desarrollar estrategias que maximicen su valor a largo plazo, fomentando su lealtad y aumentando su satisfacción con productos de la misma marca.
- Valoración de la necesidad de sensibilizar al público sobre la importancia de productos sostenibles y prácticas de bajo impacto ambiental, así como para fomentar en el equipo una actitud proactiva hacia la sostenibilidad en las campañas promocionales.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

Se recomienda revisar recursos didácticos como:- Aplicación de metodologías activas y experienciales, donde se simulen implantaciones de productos en lineales, diseño de estrategias de personalización y dinámicas de escucha activa.- Integración del análisis de datos y herramientas digitales en la gestión del stock y la promoción visual.

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 explicite, 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.