



Unión Europea
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámaras
Fundación INCYDE

Cámaras
Andalucía

Expte. 18/2022

JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA LA ORGANIZACIÓN E IMPARTICIÓN DE 10 MÓDULOS FORMATIVOS Y 1 JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN, EN EL MARCO DE PROYECTO PROFESIONALES DEL COMERCIO – PROCOM III - PF0121002201, PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (POEFE), CONVOCATORIA ANDALUCÍA 2021 DEL PROGRAMA FOMENTO DE AUTOEMPLEO Y LAS INICIATIVAS EMPRESARIALES DE LA FUNDACIÓN INCYDE

- **Datos del expediente**

- **Nº Expte.:** 18/2022
- **Responsable del contrato:** Eduardo Flores Morales
- **Departamento:** Internacional
- **Programa:** PROFESIONALES DEL COMERCIO - PROCOM III
- **Presupuesto máximo de licitación:** 12.900,00 € (IVA no incluido)
- **Duración del contrato:** desde su firma hasta el 31 de diciembre de 2022

- **Concepto del contrato**

La Cámara de Comercio de Sevilla en ejecución del proyecto PROFESIONALES DEL COMERCIO PROCOM III - PF0121002201, precisa contratar los servicios de consultoría para la organización e impartición de 9 módulos formativos y 1 jornada de sensibilización en el marco del Proyecto Profesionales del Comercio – PROCOM III - PF0121002201, Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación (POEFE), Convocatoria Andalucía 2021 del Programa Fomento de Autoempleo y las Iniciativas Empresariales de la Fundación INCYDE, cofinanciado al 80% por el Fondo Social Europeo (FSE).

- **Contexto de la contratación**

PROFESIONALES DEL COMERCIO - PROCOM III, es un proyecto dirigido a desempleados, preferentemente mujeres, y está diseñado para ofrecer una



Unión Europea
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámaras
Fundación INCYDE

Cámaras
Andalucía

formación especializada en las distintas áreas que afectan a un establecimiento comercial. Con este proyecto se pretende reportar conocimientos y habilidades empresariales esenciales en el mundo profesional que incrementen, por tanto, su empleabilidad. Para ello se llevarán a cabo acciones de sensibilización, formación presencial, talleres de comercio, mentoring y casos de éxito, todo ello acompañado de un seguimiento personalizado a los destinatarios del proyecto, inclusive una vez finalizado este.

PROFESIONALES DEL COMERCIO - PROCOM III ofrece una formación especializada en las distintas áreas que afectan a un establecimiento comercial y se dirige desempleados, preferentemente mujeres, que deseen insertarse en el mercado laboral por cuenta ajena, trabajando en un comercio o que tengan inquietudes emprendedoras y prevean iniciar una actividad comercial. La formación que reciban les permitirá:

- Desarrollar oportunidades profesionales que les permitan posicionarse y capacitarse para su rápida inserción laboral.
- Desarrollar competencias emprendedoras.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y en relación a la necesidad de realizar la contratación del servicio que se requiere, se pone de manifiesto la insuficiencia de los medios personales y materiales de la Cámara de Comercio de Sevilla para ejecutar por sí misma esta actividad, precisando de un proveedor externo capacitado técnicamente al efecto.

- **Características de la contratación**

- Objeto del Contrato: Contratación de los servicios de consultoría para la organización e impartición de 9 módulos formativos y 1 jornada de sensibilización, en el marco del Proyecto Profesionales del Comercio – PROCOM III - PF0121002201, Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación (POEFE), Convocatoria Andalucía 2021 del Programa Fomento de Autoempleo y las Iniciativas Empresariales de la Fundación INCYDE, financiado al 80% por el Fondo Social Europeo (FSE).

A continuación, se detallan los aspectos que deberá cumplir la contratación:



MÓDULOS FORMATIVOS:

o MÓDULO FORMATIVO 1: ANIMACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO EN EL PUNTO DE VENTA

- ❖ **Objetivos:**

Aprender a mejorar la presentación y empaquetado de los productos para la venta. - Adquirir los conocimientos esenciales para organizar el punto de venta.
Conocer los elementos más relevantes que influyen en la percepción de los clientes de cara a potenciar la animación del punto de venta.
Conocer las herramientas y técnicas para recabar la información más relevante de la actividad en el punto de venta y la actividad de los clientes para su estudio, análisis y propuesta de mejora. - Aplicar técnicas de escaparatismo.
- ❖ **Tipología de la actividad:** Formación Grupal, Taller Formativo y Caso Éxito.
- ❖ **Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente Módulo:**

Organización punto de venta; conceptos básicos de la organización y distribución de espacios comerciales (implantación de productos), criterios de implantación, comportamiento del cliente en el punto de venta, espacio comercial, gestión del lineal, distribución de familias de artículos, orden y limpieza en el punto de venta, etc.
Animación básica en el punto de venta; factores básicos de animación, equipo y mobiliario comercial básico, presencia visual de productos, calentamiento de zonas frías en el punto de venta, la publicidad en el lugar de venta, cartelística, máquinas expendedoras (vending), etc.
Presentación y empaquetado de productos para la venta; empaquetado comercial, técnicas de empaquetado y embalado comercial, utilización de materiales para el empaquetado, colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto, etc.



Elaboración de informes comerciales sobre la venta; conceptos y finalidad de informes de ventas, estructura de un informe, elaboración de informes comerciales, etc.

Técnicas escaparatismo; VISUAL RETAIL TOUR; ruta guiada por profesionales expertos que ofrece la posibilidad de vivir "in situ" una experiencia única presenciando, analizando y estudiando, desde el punto de vista práctico los escaparates y la imagen de la marca de tiendas singulares, exclusivas y vanguardistas situadas en calles comerciales.

- ❖ Duración Módulo Formativo: 10 horas.
Horas Formación Grupal: 3 horas.
Horas Taller Escaparatismo/Presentación y Empaquetado: 5 horas.
Horas Mentoring. –
Horas Casos Éxito: 2 horas.

- ❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 10 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 2: APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE EN LA VENTA

- ❖ Objetivos: aplicar técnicas de organización y gestión del almacén de distintos tipos de establecimientos comerciales en función de criterios previamente definidos.
- ❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal y Taller Formativo.
- ❖ Breve descripción del Módulo Formativo: En este Módulo el alumno aprenderá a aplicar técnicas de organización y gestión de almacén teniendo en cuenta los distintos tipos de establecimientos comerciales existentes.
- ❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:
Gestión de stocks e inventarios; características de los productos y su conservación, la gestión de stocks,



inventarios, gestión de aprovisionamientos, control de inventarios, etc.

Almacenaje y distribución interna de productos: el almacén, técnicas de almacenaje, seguridad y prevención de riesgos en el almacén, etc.

- ❖ Duración Módulo Formativo: 8 horas.
Horas Formación Grupal: 4 horas.
Horas Taller: 4 horas.
Horas Mentoring. –
Horas Casos Éxito. –

- ❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 8 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 3: OPERACIONES DE CAJA EN LA VENTA

- ❖ Objetivos:

Aplicar los procedimientos de registro y cobro de las operaciones de venta manejando los equipos y técnicas adecuadas.

Diferenciar las características de distintos sistemas y medios de pago en distintos tipos de operaciones de ventas.

- ❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal y Taller Formativo.

- ❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno aprenderá los conceptos básicos para aplicar los procedimientos de registro y cobro de las operaciones de venta. Además, obtendrá los conocimientos necesarios para el manejo de los equipos y la aplicación de las técnicas adecuadas.

- ❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

Caja y terminal punto de venta (TPV); Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta, Sistemas tradicionales, Elementos y características del TPV, Apertura y cierre del TPV, Escáner y lectura de la información del producto, Otras funciones auxiliares del TPV, Lenguajes



comerciales (codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos - (Sistema EDI u otros-), Descuentos, promociones, vales en el TPV, etc.

Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta;
Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago,
Los justificantes de pago, Diferencias entre factura y recibo,
Devoluciones y vales, Registro de las operaciones de cobro y pago, Arqueo de caja, Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el TPV, etc.

- ❖ Duración Módulo Formativo: 8 horas.
Horas Formación Grupal. 4 horas.
Horas Taller. 4 horas.
Horas Mentoring. -
Horas Casos Éxito. -

- ❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 8 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 4: VENTA ONLINE

- ❖ Objetivos:

Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios. - Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.

Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

- ❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal, Taller Formativo y Casos de Éxito.
- ❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno aprenderá los conceptos básicos para ser capaz de conocer las relaciones comerciales que se pueden establecer a través de internet, así como los modelos de



comercio electrónico que se llevan a cabo a través de la red. Además, el alumno aprenderá a analizar el diseño comercial de páginas web y el funcionamiento de las tiendas virtuales.

❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

Internet como canal de venta; las relaciones comerciales a través de internet, utilidades de los sistemas online, modelos de comercio a través de internet, servidores online, etc.

Diseño comercial de páginas web; el internauta como cliente potencial y real, criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web, tiendas virtuales, medios de pago en internet, conflictos y reclamaciones de clientes, aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web comerciales (gestión de contenidos), etc.

❖ Duración Módulo Formativo: 8 horas.

Horas Formación Grupal. 3 horas.

Horas Taller. 3 horas.

Horas Mentoring. –

Horas Casos Éxito. 2 horas.

❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 12 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 5: TÉCNICAS DE VENTA

❖ Objetivos:

Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distintos de Internet.

Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.



Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio postventa. Tipología de la actividad: Formación Grupal y Taller Formativo.

❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno estudiará los procesos de venta, así como la aplicación de técnicas de ventas. Por otro lado, se enseña a realizar el seguimiento y la fidelización de clientes. Finalmente, se tratará la resolución de conflictos y las reclamaciones propias de venta.

❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

Procesos de venta; tipos de venta, fases del proceso de venta, preparación de la venta, aproximación del cliente, análisis del producto/servicio, el argumentario de ventas, etc.

Aplicación de técnicas de venta; presentación y demostración del producto/ servicio, demostración ante un gran nº de clientes, argumentación comercial, técnicas para la refutación de objeciones, técnicas de persuasión a la compra, ventas cruzadas: ventas adicionales y ventas sustitutivas, técnicas de comunicación aplicadas a la venta, técnicas de comunicación no presenciales, etc.

Seguimiento y fidelización de clientes; la confianza y las relaciones comerciales, estrategias de fidelización, externalización de las relaciones con clientes: telemarketing, aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM), etc.

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta; conflictos y reclamaciones en la venta, gestión de quejas y reclamaciones, resolución de reclamaciones, etc.

❖ Duración Módulo Formativo: 8 horas.

Horas Formación Grupal. 3 horas.

Horas Taller. 5 horas.

Horas Mentoring. –

Horas Casos Éxito. –

❖ Número máximo de participantes: 21



Cada alumno/participantes recibirá un total de 8 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 6: CANALES DIGITALES DE PROMOCION Y VENTA

❖ Objetivos:

Conocer la parte digital que todo comercio tiene: presencia online, web, uso de redes sociales para la venta, publicidad digital, etc.

Analizar los distintos canales digitales de comunicación que ofrece internet para la promoción y venta de los comercios.

❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal, Taller Formativo.

❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno conocerá y analizará los principales canales digitales de comunicación que ofrece internet para la promoción y venta de su comercio. Además, se estudiará la Web, recomendaciones para hacerla útil y atractiva, redes sociales, publicidad digital, geolocalización y experiencia de usuario omnicanal.

❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

Proceso digitales de promoción y venta.

Web: consejos de usabilidad, experiencia de usuario y marketing.

Redes Sociales: tipo de contenido y planificación, estrategias y opciones de venta en redes y perfiles profesionales.

Publicidad digital: publicidad en Google, publicidad en redes sociales y demás medios publicitarios interesantes para el comercio.

Geolocalización.

Omnicanalidad.

❖ Duración Módulo Formativo: 8 horas.

Horas Formación Grupal. 4 horas.

Horas Taller. 4 horas.



Unión Europea
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámaras
Fundación INCYDE

Cámaras
Andalucía

Horas Mentoring/Coach.

Horas Casos Éxito. –

❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 8 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 7: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

❖ Objetivos:

Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.

Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa / organización.

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento cliente.

❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal y Taller Formativo .

❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno aprenderá los conceptos básicos para conocer los elementos fundamentales para transmitir una imagen adecuada de la empresa. Además, se determinarán cuales son las funciones en el caso de existir un departamento de atención al cliente en distintas actividades.

❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

Procesos de atención al cliente / consumidor.

Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente; procesos de calidad en la empresa, concepto y características de la calidad del servicio, ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

Aspectos legales en relación con la atención a cliente

Gestión y tratamiento de la información del cliente / consumidor



Unión Europea
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámaras
Fundación INCYDE

Cámaras
Andalucía

Técnicas de comunicación a clientes / consumidores.

- ❖ Duración Módulo Formativo: 10 horas.
Horas Formación Grupal. 5 horas.
Horas Taller. 5 horas.
Horas Mentoring/Coach.
Horas Casos Éxito. –

- ❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 10 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 8: GESTIÓN DEL CLIENTE DIGITAL

- ❖ Objetivos:

Analizar y gestionar las técnicas y medios de comunicación que internet pone a nuestra disposición para estar en contacto con los clientes.

Gestionar estrategias de comunicación a través de medios diversos: whatsapp, email, chats, mensajes directos.

Manejar como usuarios aplicaciones informáticas de control y seguimientos de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

- ❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal y Taller Formativo.

- ❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno conocerá a los medios por los que estar en contacto con sus clientes (físicos y digitales) a través de internet y aprenderá los conceptos básicos para ser capaz de aplicar las técnicas de comunicación adecuadas según las situaciones con el cliente, cómo tratar con ellos por mail, chat o mensajes directos en redes, cuales son las prácticas recomendadas y cómo gestionar este tipo de comunicación menos directa pero muy ágil que el usuario utiliza en muchas ocasiones. Además, este módulo comprenderá desde estrategias de comunicación en mail o whatsapp hasta la resolución de



conflictos o problemas en redes sociales. Reputación digital y gestión de opiniones online, dinamización de comunidades y atención a cliente por medios digitales.

❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

Recomendaciones para atención al cliente en canales digitales y medios a tener en cuenta.

Email marketing, bases y recomendaciones.

Whatsapp y mensajes directos.

Reputación digital.

Gestión de comunidades o dinamización de redes sociales.

❖ Duración Módulo Formativo: 6 horas.

Horas Formación Grupal. 3 horas.

Horas Taller. 3 horas.

Horas Mentoring/Coach.

Horas Casos Éxito. –

❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 6 horas de formación a realizar en varias jornadas.

o MÓDULO FORMATIVO 9: TALLER DE ENTREVISTAS DE TRABAJO E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

❖ Objetivos:

Capacitar al alumno para afrontar con éxito una entrevista de trabajo en un establecimiento comercial.

❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal, Taller Formativo y Mentorización.

❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno incrementará sus posibilidades de inserción laboral en el sector comercio a través de su cualificación para



Unión Europea
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámaras
Fundación INCYDE

Cámaras
Andalucía

afrontar con éxito cualquier proceso selectivo al que se presente.

❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

- El proceso de selección.
- Autoconocimiento.
- Preparación de la Entrevista de Trabajo
- Quién es quién en las redes.
- Videocurrículum; preparación y grabaciones.
- Igualdad de Oportunidades.

Contaremos con el apoyo de orientadores laborales y con expertos que a diario entrevistan trabajadores para el sector comercio buscando el personal idóneo para cada establecimiento. Ayudaremos al alumnado a construir un Elevator Pitch de Éxito que les será de ayuda para enfrentarse a una entrevista de trabajo para un comercio, para entrevistar nosotros a nuestros futuros trabajadores en el caso de querer abrir un negocio y por qué no, para explicar en unos minutos nuestro proyecto, nuestra idea a potenciales inversores, clientes, etc.

❖ Duración Módulo Formativo: 12 horas.

- Horas Formación Grupal. 2 horas.
- Horas Taller. 4 horas.
- Horas Mentoring/Coach. 6 horas.
- Horas Casos Éxito. -

❖ Número máximo de participantes: 21

Cada alumno/participantes recibirá un total de 12 horas de formación a realizar en varias jornadas.

Entregable : 21 video CV (1 videocurrículum por cada participante)



o MÓDULO FORMATIVO 10: EMPRENDIMIENTO. PLAN DE NEGOCIOS DE UN COMERCIO

❖ Objetivos:

Sensibilizar al alumnado sobre emprendimiento en el sector comercial

Minorar las tasas de mortalidad de los establecimientos comerciales de nueva apertura - Facilitar un Plan de Negocios a cada alumno para la apertura de un comercio minorista

❖ Tipología de la actividad: Formación Grupal, Taller Formativo, Mentorización y Casos de Éxito.

❖ Breve descripción del Módulo Formativo: A través de este Módulo, el alumno realizará con la ayuda de un docente su propio Plan de Viabilidad, dispondrá de un Modelo CANVAS personalizado y accederá a las principales ayudas y subvenciones disponibles en cada momento y lugar.

❖ Conocimientos y destrezas que se podrán adquirir en el presente módulo:

El espíritu emprendedor.

Ideas de negocio.

Casos de Éxito.

Acceso a financiación.

Ayudas y Subvenciones.

El Modelo Canvas.

Preparación y elaboración del Plan de Negocios.

❖ Duración Módulo Formativo: 12 horas.

Horas Formación Grupal. 2 horas.

Horas Taller. 3 horas.

Horas Mentoring/Coach. 4 horas.

Horas Casos Éxito. horas.

❖ Número máximo de participantes: 21



Unión Europea
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámaras
Fundación INCYDE

Cámaras
Andalucía

Cada alumno/participantes recibirá un total de 12 horas de formación a realizar en varias jornadas.

Entregable: 21 Planes de Viabilidad (1 Plan por cada alumno)

JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN

Se organizará una jornada de sensibilización en la que deberán participar, al menos, 25 asistentes.

La duración de la jornada será aproximadamente de 2 horas.

La jornada se diseñará para captar la atención de desempleados, preferiblemente mujeres que deseen insertarse en el mercado laboral bien por cuenta ajena, trabajando en un comercio, o bien por cuenta propia poniendo en marcha un establecimiento comercial.

Durante la jornada se explicarán los módulos formativos a impartir, la metodología a aplicar y los resultados esperados. La jornada tendrá un enfoque motivador.

La empresa adjudicataria realizará las labores de promoción, comunicación, captación y difusión del programa, con el compromiso de cumplir los objetivos marcados en el proyecto.

Para la correcta organización y ejecución tanto de los módulos formativos como de la jornada de sensibilización será necesario disponer de conocimientos y trayectoria en la ejecución de acciones similares. Se solicita que se facilite en la oferta la experiencia adquirida en acciones similares.

Las acciones objeto del contrato se realizarán bajo la supervisión y coordinación de la Cámara de Comercio de Sevilla y será necesaria la cooperación con el personal propio de la Cámara en las tareas de ejecución.



Unión Europea
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámaras
Fundación INCYDE

Cámaras
Andalucía

- **Presentación de ofertas**

La documentación deberá presentarse a través de la Sede Electrónica de la Cámara de Comercio de Sevilla (<https://sede.camaradesevilla.com>).

Fecha límite de presentación de ofertas: 28 de julio de 2022 (14.00 h).

Para cualquier consulta pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla:

- Persona de contacto: Ana Llamas
- Correo electrónico: ana.llamas@camaradesevilla.com
- Teléfono: 955 11 09 22