CURSO DE REPONEDOR DE SUPERMERCADO + CURSO DE CAJERO/A DE SUPERMERCADO + CARNET DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS + CURSO PREVENCIÓN DE RIESGOS

CURSO CON 100 HORAS PRÁCTICAS.

1. MÓDULO 1. LA REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CAJA

TEMA 1. INSTALACIÓN DE LA CAJA

1. Introducción
2. Cajas registradoras
3. Terminales punto de venta
4. Tipos de sistemas
5. El Detáfono
6. Terminales pesadas
7. Operativa y manejo de caja

TEMA 2. EL CÓDIGO DE BARRAS

1. Beneficios, aplicaciones y características del código de barras
2. Codificaciones o simbiología
3. Sistema de seguridad en el comercio
4. Medios de lectura electrónica

TEMA 3. MEDIOS DE PAGO

1. Dinero efectivo
2. Talones y cheques
3. Tarjetas
4. Dinero electrónico
5. Bonos
6. Créditos
7. Moneda extranjera

TEMA 4. EMPAQUETADO Y ESTÉTICA DEL ESTABLECIMIENTO

1. Tipos de productos
2. Clases de empaquetados
3. Presentación y adorno
4. Aspectos estéticos: imagen del establecimiento

5. MÓDULO 2. COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE

TEMA 5. SEGURIDAD

1. Introducción
2. Los riesgos
3. Medidas de prevención y protección
4. La señalización
5. Siniestros
6. Sistemas de detección y alarma
7. Evacuaciones
8. Sistemas de extinción de incendios

TEMA 6. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción
2. Definición de primeros auxilios
3. Cómo actuar ante una emergencia
4. Alergias
5. Dificultad respiratoria o asfixia
6. Contusiones
7. Lesiones oculares
8. Hemorragias
9. Quemaduras
10. Reanimación cardiopulmonar

TEMA 7. HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE

1. Introducción
2. Higiene
3. Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias
4. Higiene personal
5. Higiene en los transportes y en la circulación
6. Fenómeno de degradación
7. Medidas de prevención
8. Confort y ambientes de trabajo
9. Métodos de conservación y manipulación de productos
10. Normativa de seguridad e higiene

11. MÓDULO 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORIENTADAS A LOS PROCESOS DE PREPARACIÓN DE LA VENTA

TEMA 8. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. Elementos de la comunicación: objeto, sujetos, contenidos, canales y códigos
3. El proceso de comunicación
4. Dificultades en la comunicación
5. Las funciones del mensaje
6. Niveles de comunicación
7. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación
8. La comunicación comercial y publicitaria
9. Tipos de entrevistas y reuniones
10. La comunicación técnica

TEMA 9. COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA

1. Introducción
2. El vendedor
3. El comprador

TEMA 10. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor

TEMA 11. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

9. MÓDULO 4. FUNCIONAMIENTO DEL TPV: TPVPLUS ELITE

TEMA 12. GLOBAL

1. Global
2. Empresas
3. Cajas
4. Terminal

TEMA 13. SISTEMA

1. Introducción
2. Tablas Generales
3. Clientes
4. Agentes/Empleados
5. Proveedores
6. Transportistas
7. Almacenes
8. Artículos
9. Promociones
10. Control de llamadas
11. Terminales

TEMA 14. ALMACÉN

1. Introducción
2. Pedidos
3. Albaranes
4. Facturas de Proveedores
5. Gestión de pagos
6. Movimientos de Almacén
7. Regularización de Almacenes
8. Histórico de Movimientos

TEMA 15. FACTURACIÓN

1. Introducción
2. Presupuestos
3. Pedidos
4. Albaranes
5. Facturas
6. Abonos
7. Tíckets de Venta
8. Plantilla
9. Liquidaciones

10. Gestión de cobros
11. Enlace SP ContaPlus

TEMA 16. CAJA

1. Introducción
2. Movimientos de Caja
3. Cierre y Arqueo
4. Asientos de Cierre
5. Históricos de Cierres

TEMA 17. INFORMES

1. Introducción
2. Estadísticas e informes
3. Estadísticas e informes estándar
4. Informes en Excel
5. Gráficos

TEMA 18. ÚTIL

1. Introducción
2. Organización de ficheros
3. Herramientas
4. Perfiles de usuario y dispositivos
5. Entorno del sistema
6. Avisos de inicio
7. Gestión del conocimiento

TEMA 19. SI ON - LINE

1. Introducción
2. Registrarse en Si on- line
3. Buscador de Si on-line

TEMA 20. AYUDA

1. Introducción
2. Contenido
3. Buscar
4. Documentación adicional
5. Acerca de…

TEMA 21. ADAPTACIÓN A LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

1. Introducción
2. Nivel de seguridad en el acceso a la empresa
3. Información en las copias de seguridad

1. MÓDULO 1. REPONEDOR DE SUPERMERCADO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado.
2. Definiciones y conceptos relacionados.
3. División del mercado.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising.
2. Condiciones ambientales.
3. Captación de clientes.
4. Diseño interior.
5. Situación de las secciones.
6. Animación.
7. Mobiliario.
8. La circulación de los clientes.
9. Distribución de las secciones.
10. La cartelería y señalización.
11. Exterior del punto de venta.
12. La identidad, logo y rótulo.
13. Entrada al establecimiento.
14. Acciones para tener un comercio actual.
15. ¿Dónde establezco el punto de venta?
16. ¿Por qué es importante la imagen exterior de mi punto de venta?
17. El escaparate.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DEL LINEAL

1. El lineal.
2. Optimización de líneas.
3. Reparto del lineal.
4. Lineal óptimo según producto y tiempo de exposición.
5. La implantación del lineal.
6. Sistemas de reposición de lineales.
7. Normativa aplicable a la implantación de productos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASPECTOS GENERALES SOBRE MERCHANDISING. PUBLICIDAD EN EL PUNTO DE VENTA

1. Concepto y tipos de merchandising.
2. Análisis de la promoción en el punto de venta.
3. Objetivos del merchandising promocional.
4. Tipos de promociones en el punto de venta.

5. Tipos de periodos para animar el establecimiento.
6. Actitudes para un buen funcionamiento de su negocio.
7. ¿Cómo gestionar eficazmente el área expositiva?
8. Técnicas de animación.
9. La publicidad en el lugar de venta (PLV).
10. Elementos de venta visual.
11. Medios publicitarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SURTIDO EN EL PUNTO DE VENTA

1. Clasificación de los productos en el punto de venta.
2. Identificación del producto.
3. Posicionamiento de los productos: productos atractivos y primeras marcas.
4. Acondicionamiento del producto.
5. Trazabilidad del producto en el punto de venta.
6. El surtido en el punto de venta.
7. Métodos de determinación del surtido.
8. Elección de las referencias.
9. Aplicación de programas informáticos de gestión del surtido.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE EMPAQUETADO COMERCIAL DE PRODUCTOS

1. Tipos de finalidad de empaquetados.
2. Técnicas de empaquetado.
3. Características de los materiales.
4. Utilización y optimización de materiales.
5. Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
6. Plantillas y acabados.
7. Requisitos del puesto de trabajo.
8. Gestión de residuos.
9. Envases.
10. Embalajes.
11. Asimilables y residuos domésticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS. GESTIÓN DE STOCK

1. Instrumentos de control cuantitativos y cualitativos.
2. Parámetros de gestión de categorías.
3. Cálculo de ratios económico-financieros.
4. Análisis e interpretación de los ratios para la gestión de productos.
5. Introducción de medidas correctoras.

6. Utilización de hojas de cálculo y aplicaciones informáticas en la gestión de productos y surtidos.
7. Los inventarios.
8. Métodos de gestión de los inventarios.
9. Elaboración de un inventario.
10. Métodos de gestión de stocks.
11. Stock de seguridad.
12. Modelos de gestión de stock.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS

1. Los métodos de conservación de los alimentos.
2. El envasado y la presentación de los alimentos.
3. El etiquetado de alimentos y las marcas de salubridad.
4. Prácticas higiénicas y requisitos en la elaboración, transformación, transporte, recepción y almacenamiento de los alimentos.
5. Requisitos de los materiales en contacto con los alimentos.
6. Higiene del manipulador.
7. Higiene en locales, útiles de trabajo y envases.
8. Limpieza y desinfección.
9. Control de plagas.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA APPCC

1. Introducción.
2. Requisitos para la implantación.
3. Equipo para la implantación.
4. Sistemas de vigilancia.
5. Registro de datos.
6. Instalaciones y equipos.
7. Mantenimiento de un sistema APPCC.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción.
2. Factores y situaciones de riesgo.
3. Daños derivados del trabajo.
4. Consideraciones específicas de seguridad.
5. Medidas de prevención y protección.
6. Riesgos biomecánicos asociados al manipulado de frutas y hortalizas.

UNIDAD DIDÁCTICA 11. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción.
2. Principios de actuación en primeros auxilios.
3. Terminología clínica.

4. Valoración del estado del accidentado: valoración primaria y secundaria.
5. Contenido básico del botiquín de urgencias.
6. Legislación en primeros auxilios.
7. Conocer o identificar las lesiones.
8. Recursos necesarios y disponibles.
9. Fases de la intervención sanitaria en emergencia.
10. Exploración de la víctima.

UNIDAD DIDÁCTICA 12. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA FIGURA DEL REPONEDOR DE SUPERMERCADOS

1. Figura del reponedor/reponedora.
2. Competencias en el contexto laboral.
3. ¿Cómo se adquieren las competencias?
4. Competencias, tipología y significado.
5. Competencias básicas en tareas de reposición.
6. Herramientas utilizadas en tareas de reposición.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL ALMACÉN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD EN EL ALMACÉN

1. Concepto y definición de seguridad y técnicas de seguridad en el almacén
2. Seguridad preventiva
3. Protección colectiva e individual: La protección en el flujo logístico de materiales.
4. La protección colectiva
5. La protección individual
6. Accidentes de trabajo en el almacén.
7. Tipos de accidentes y causas más corrientes
8. Accidentes específicos según área de trabajo: carga-descarga de camiones; extracción-estiva de mercancías; manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos
9. Diseño del almacén y seguridad laboral
10. Medidas de prevención a nivel de diseño del almacén (señalización, diseño de pasillos, elementos antiincendio, diseño de estanterías)
11. Legislación vigente en materia de mercancías peligrosas y otras.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL ALMACÉN Y SU PREVENCIÓN

1. Factores de riesgo: físicos y mentales
2. Identificación de factores de riesgo
3. Procesos en el almacén y factores de riesgo asociados.
4. Riesgos específicos según área de trabajo: carga-descarga de camiones; extracción-estiva de mercancías; manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos
5. Evaluación y control de riesgos
6. El análisis de riesgos
7. Valoración del riesgo
8. Aspectos legales de la seguridad en el almacén
9. Normativa actual española y europea sobre prevención de riesgos laborales
10. Normativa Nacional
11. Normativa Específica
12. Responsabilidad en materia de prevención. Normas UNE

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE MEDIDAS Y RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL ALMACÉN

1. Seguridad operativa en el almacén
2. Buenas prácticas en la operativa
3. Equipos y seguridad a nivel de carretillas (elementos de seguridad lumínicos y acústicos, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones).
4. Carretilla Elevadora
5. Señalización lumínica y acústica, homogeneidad en la flota y manual de instrucciones
6. Ergonomía y psicología aplicada al almacén.
7. Diseño del puesto de trabajo
8. Carga física y mental
9. Estrés y otros problemas físicos y psicológicos
10. La seguridad y la motivación en el trabajo
11. Buenas prácticas en el manejo de materiales y elementos en manipulación
12. Manejo manual de materiales.
13. Elementos de manipulación: Transpaleta eléctrica
14. Productos APQ y residuos tóxicos y peligrosos.
15. Tipos de accidentes, riesgos asociados y tratamientos específicos
16. Normas específicas
17. Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en el almacén.
18. Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente.
19. Primeros Auxilios.