Caja y reposición- COMT0001

Área: Comercial y Marketing
Modalidad: Presencial
Duración: 60 h
Precio: 360.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

23224CAT

CALENDARIO

Las clases serán de lunes a viernes, cinco horas diarias;

OBJETIVOS

Contribuir a la fidelización de los clientes mediante una orientación y atención adecuada de sus necesidades, así como con el cuidado, orden y limpieza de la tienda, ayudando con ello a impactar en la Experiencia Cliente y realizar reposición de productos en el establecimiento.

CONTENIDOS

Módulo 1 EXPERIENCIA CLIENTE 18 horas

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

• Concepto y repercusión a nivel empresarial.

• Herramientas comunicativas para su correcta implementación. (lenguaje verbal, no verbal, capacidad comunicativa, resolución de conflicto).

• Barreras comunicativas y como superarlas.

• Protocolos de Atención/Recepción.

• Protocolo de recepción cliente.

• Protocolo personas con movilidad reducida/discapacidad.

• Uniformidad e imagen personal.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

Habilidades de gestión, personales y sociales

• Desarrollo de habilidades de cortesía, credibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y comunicación con el cliente.

• Sensibilización hacia la importancia de la imagen personal y correcta uniformidad

Módulo 2 LÍNEA DE CAJA 16 horas

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

• Elementos básicos a garantizar en el puesto de CAJA.

• Sistema TPV. Terminal de Punto de Venta.

• Principales procesos en caja.

• Principales incidencias en línea de caja.

• Dinamismo en caja y fluidez.

• Saludo.

• Expresión corporal

Habilidades de gestión, personales y sociales

• Sensibilización sobre la importancia de la línea de caja como el último elemento de contacto que tiene el cliente con el punto de venta, y, por tanto, sobre la relevancia de la imagen, estado y efectividad

Módulo 3 PROCESO DE ABASTECIMIENTO: REPOSICIÓN 16 horas

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas
• Conocimiento de la sala de ventas y almacén (entorno de trabajo).
• Líneas, cabeceras y expositores.
• Elementos básicos a garantizar en el puesto de Reposición.
• Herramientas de trabajo.
• Principales procesos de reposición.
• Gestión de espacios comerciales.

Habilidades de gestión, personales y sociales
• Conocimiento del entorno de trabajo: sala de ventas del establecimiento, zona de recepción del cliente y almacén.

Módulo 4 COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS PROCESOS EN EL PUNTO DE VENTA 10 horas

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas
• Sistema operativo Office.
• Acceso y uso a internet.
• Impresión de documentos e informes.
• Acceso al Backoffice y conocimiento de la herramienta.
• Cómo consultar listados de precios de artículos.
• Realizar devoluciones.
• Realizar regularizaciones.
• Hacer pedidos.
Habilidades de gestión, personales y sociales
• Concienciación de la riqueza de las nuevas posibilidades asociadas a las tecnologías digitales y las herramientas informáticas en un negocio

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

CONTENIDOS PRÁCTICOS

Realización de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos en relación con los contenidos del curso.

Realización de prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

Se desarrollan en los diferentes talleres del dentro del propio centro de formación.

MATERIALES

Material didáctico:

Con la finalidad de aumentar las competencias tecnológicas del alumnado y disminuir el volumen de papel, se habilita un classroom y todas las herramientas de work space de google desde donde el alumnado tiene acceso a todo el material didáctico y documentación complementaria del curso.

Se verifica que todo el alumnado disponga de cuenta de correo para el acceso al material.

Equipamiento:

Epis para la parte presencial: chaleco reflectante; en cursos de logística/almacén guantes de seguridad; en cursos de producto fresco delantal, gorro desechable, guantes desechables, mascarilla, bata, etc.

Se hace entrega de botas de seguridad en los cursos de logística que obligatoriamente deberá llevar el alumnado en las clases y no podrá acceder al examen práctico sin los epis correspondientes.

Bolsa y bolígrafo.

Material para la realización de las prácticas.

METODOLOGIA

En Mercamadrid Formación apostamos por el aprendizaje constructivo, fomentando la participación activa y el trabajo en equipo.

El alumnado es el protagonista de su proceso de aprendizaje, asumiendo el profesorado el rol de guía o conductor hacia los conocimientos, destrezas y actitudes que deben desarrollar para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.

Nuestra metodología se caracteriza por ser:

• Experiencial. Lo que el profesor explica, acto seguido se practica en el taller

• Flexible. El profesorado está preparado para dar respuesta a las necesidades y progresos de todos y cada uno de los alumno/as.

• Dinámica y amena. El profesor/a utiliza gran cantidad de recursos didácticos y material audiovisual (presentaciones, fotografías, videos...).

• Adaptada a todos los colectivos, Tenemos experiencia en trabajar con personas procedentes de diferentes orígenes y contextos sociales, Adaptamos el proceso de aprendizaje a grupos heterogéneos facilitando una atención individual y personalizada. Al inicio del curso se analiza el nivel medio del alumnado con el fin de personalizar y adaptar la formación al conjunto del grupo.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

• Coordinada. Existe una comunicación y coordinación continua entre el profesorado, el equipo técnico de Mercamadrid Formación, los técnicos de la empresa o entidad social contratante y el propio alumnado. Esta constante interacción, permite construir la conciencia de grupo y de equipo de trabajo para alcanzar los objetivos.

El proceso metodológico es el siguiente: :

• Acto de presentación dónde se exponen los objetivos, la programación, planificación y organización del curso.

• Entrega de la documentación, material y equipamiento del curso.

• Explicación del material didáctico y del uso del classroom.

• Impartición de los contenidos teóricos.

• Realización de ejercicios y casos prácticos en el taller, aplicando diferentes técnicas: demostraciones, aprendizaje basado en la resolución de ejercicios y problemas, exposición de casos, aprendizaje cooperativo.

• Sesión resumen de los contenidos impartidos.

• Pruebas de evaluación

Al inicio del curso el profesorado analiza el nivel inicial del alumnado con la finalidad de poder personalizar y adaptar la formación al conjunto de la clase.

Durante las horas de teoría el profesorado expone los contenidos de forma dinámica, utilizando para ello material audiovisual (presentaciones, fotografías proyectadas, videos y otros recursos didácticos).

METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:
• Resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., demostraciones prácticas, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.
• Realización de clases prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

REQUISITOS

Requisitos comunes:

- Edad: > de 16 años. Los menores de edad deben aportar autorización del tutor/a legal.
- Formación mínima: No requerida
- Idioma: Español equivalente a A2
- Identificación: DNI/NIE.
- Aviso: En los cursos de frescos y de carretillas se manejan equipos y herramientas que pueden resultar potencialmente peligrosos.

Requisitos de acceso del alumnado

Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:

Título Profesional Básico (FP Básica)

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio
Certificado de profesionalidad de nivel 1
Título de Técnico (FP Grado medio) o equivalente
Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente
Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad

CONTROLES APRENDIZAJE

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado aplica un proceso de evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de avances y progresos que va haciendo cada alumno/a.

Para ello se tiene en cuenta la actitud de cada persona en clase, su grado de asistencia, cumplimiento de las normas, participación, asimilación de los contenidos, desempeño en las prácticas, etc.

Para la superación del curso se exige un nivel de asistencia mínimo del 75% de las clases programadas.

La Evaluación final consta de:

- Una prueba teórica, con preguntas sobre el contenido del curso que el alumno/a debe superar.

- Una prueba práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas por parte del alumno/a,

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo.

Criterios de evaluación para el apto/a global del curso
- Asistencia al 75% de las horas del curso.
- Realización y aprobación de examen teórico.
- Realización y aprobación de examen práctico

DIPLOMAS

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo, que podrá ser:

- De aptitud y aprovechamiento si se han superado los requisitos de evaluación exigidos.

- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

Se otorga la titulación oficial correspondiente a este certificado de profesionalidad

OBSERVACIONES

Demanda del mercado:

Es un sector que está en plena transformación y que demanda nuevos profesionales formados

Empleabilidad:

Es una acción formativa con una alta empleabilidad

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

9820 REPONEDORES
55001018 CAJEROS DE COMERCIO
98201011 REPONEDORES DE HIPERMERCADO
52201079 DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN GENERAL

Acreditación:

Especialidad formativa del SEPE

Evaluación de la calidad de la formación
Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumnado de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria a través de la plataforma.

Instalaciones:

Mercamadrid cuenta desde el año 2002 con un Edificio de Formación, en la calle 40, junto a la Nave B del Mercado de Frutas y Hortalizas, que consta de dos plantas y una superficie de 1.124m², exclusivamente dedicada a Formación y Empleo. Adicionalmente dispone de talleres distribuidos en los Mercados para el desarrollo de las clásicas prácticas.

El Centro dispone de Licencia de apertura y actividad para Formación otorgada (120/2003), así como informe de accesibilidad.

Nuestro centro cuenta con:

- 9 aulas para clases teóricas, con buena iluminación natural y artificial, sistema de climatización centralizado frio/calor, conexión a internet por wifi y cable, y equipamiento completo con todos los recursos necesarios (equipamiento informático necesario, proyectores, papelógrafo, pizarras, etc.

- 1 aula magna para eventos y presentaciones que cuenta con pizarra electrónica,

- 6 aulas-taller para clases prácticas

- Aula polivalente para actividades de carnicería. charcutería, de frutería y comercio

- 2 Aulas-Taller de Pescadería, en el propio Mercado Central de Pescados, equipadas con 20 puestos de trabajo cada una, zona de lavado, cámaras de frio, cocina y vestuario

- Aula de Comercio, ubicada en la Zona Comercial de la Unidad alimentaria, con estanterías, diversidad de productos y TPV

- Taller de logística. Amplios espacios para la formación práctica en el manejo de carretillas y equipos de manutención, así como actividades de almacén y logística

- Taller de preparación de pedidos. Espacio preparado para la práctica de picking y preparación de pedidos.

servicios administrativos,

sala de profesores,

área de descanso con máquinas vending al servicio de los alumno/as

Vestuarios y aseos.

Aulas teóricas para el desarrollo del programa formativo que cuentan con:
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audivisuales.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

Contacto y lugar de impartición

Calle 40 número 4B Mercamadrid 28053 Madrid Tfno +34 917 850 000 Email: formacion@mercamadrid.es

Cómo llegar
https://www.mercamadrid.es/mercamadridformacion/ubicacion-del-centro-de-formacion-de-mercamadrid-como-ponerse-en-contacto-con-el-centro-de-formacion-de-mercamadrid/

Sugerencias/reclamaciones

Dentro del Marco del Sistema de gestión de la calidad del que dispone Mercamadrid, basado en la Norma UNE EN ISO 9001, los usuarios del centro de Formación podrán plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email formacion@mercamadrid.es

Uso de imágenes y vídeos durante el desarrollo del curso

Durante el desarrollo del curso queda terminantemente prohibido distribuir imágenes y vídeos fuera del ámbito educativo, sólo se podrán subir a classroom o a la plataforma de teleformación. Cualquier imagen distribuida en redes sociales, sitios web, etc. serán notificadas como uso no autorizado por parte de Mercamadrid, S.A.

Descuentos

10% descuento para desempleados

Bonificación de la formación

Formación bonificable para trabajadores con cargo al crédito de formación.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.