VENTA Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS DE PESCADERÍA-INAJ01

Área: FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO
Modalidad: Presencial
Duración: 190 h
Precio: 1235.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

23225CAT

OBJETIVOS

Manipular y acondicionar los productos de pescadería poniendo especial énfasis en la relación con las y los clientes, la organización del punto de venta y la promoción del producto de acuerdo a los objetivos de la empresa y los criterios del merchandising.

CONTENIDOS

Módulo 1 Organización del punto de venta 30 horas

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas
• Organización del punto de v enta
- Tipos de venta.
- Fases del proceso de venta.
- Preparación de la venta.
- Montaje del mostrador
• Promoción del producto.
- Presentación atractiva del producto
- Colocación en bandejas
- Carteles de promoción
• Mantenimiento del punto de venta (C.M.A.).
- Normas de Higiene Alimentaria
- Buenas prácticas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos
Habilidades de gestión, personales y sociales
• Habilidades estéticas para el montaje atractivo del mostrador del punto de venta
• Valoración de las consecuencias de una buena promoción del producto en la venta
• Compromiso con las buenas prácticas en higiene alimentaria

Módulo 2 Preparación de los productos de pescadería 90 horas

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

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.

• Conocimiento y manejo de instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas.
- Instalaciones de una pescadería
- Equipos y maquinaria
- Herramientas
• Identificación y clasificación de los diferentes tipos de pescados y mariscos
- Etiquetado de los diferentes pescados y mariscos
- Características de los pescados azules
- Características de los pescados blancos
- Características de pescados semigrasos
- Características de los mariscos y cefalópodos
• Acondicionamiento y preparación de los diferentes tipos de pescados para la venta
- Pescados azules
- Pescados blancos
- Pescados semigrasos
- Mariscos y cefalópodos
• Diferenciación de los p rocesos d e la manipulación de pescados
- Limpiado
- Eviscerado
- Fileteado
- Cortes y aperturas
• Identificación de las formas de presentación de los diferentes pescados.
- Asociación de las diferentes piezas con sus usos culinarios
- Asociación de las diferentes piezas con los procesos de manipulación.
• Caracterización del e nvasado de pescado
- Tipos de envasado
- Conservación de los diferentes pescados
- Colocación en bandejas
• Realización del m antenimiento de las herramientas, maquinaria y zona de trabajo
- Conservación de las herramientas, maquinaria y zona de trabajo
- Limpieza de las herramientas, maquinaria y zona de trabajo

Habilidades de gestión, personales y sociales
• Orientación a la eficacia y la eficiencia en el desempeño profesional del puesto de una pescadería
• Concienciación de la importancia del c ompromiso con las buenas prácticas de higiene orientadas a la limpieza de herramientas, maquinaria y zona de trabajo

Módulo 3 Relación profesional con los clientes 70 horas

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas
• Conocimiento de los procesos y b arreras en la comunicación con los clientes
- Procesos de información y comunicación
- Barreras de la comunicación
- Comunicación efectiva
- Consecuencias de la NO comunicación efectiva
- Comunicación verbal y no verbal
• Aplicación de t écnicas de atención a los cli entes
- Tipología de clientes y objetivos de la empresa
- Comportamiento con el/la cliente según la situación
- Técnicas asertivas
- Escucha activa
- Pautas para la atención telefónica
- Técnicas para refutar objeciones
- Técnicas de persuasión
• Uso de pautas para la información
- Información y localización de productos
- Información de precios
- Tratamiento de quejas

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.

- Tratamiento de reclamaciones
• Seguimiento y f idelización de los clientes
- Detección de necesidades de los usuarios
- Establecimiento de la confianza en las relaciones comerciales
- Estrategias de fidelización
- Externalización de las relaciones con clientes
- Gestión de la relación con clientes
• Resolución de conflictos en el punto de v enta
- Conflictos más comunes
- Normativa de gestión de quejas y reclamaciones
- Ley de protección del consumidor
- Hojas de reclamaciones
- Respuestas y usos habituales de resolución de conflictos en el sector comercial
- Argumentación de la venta
• Contribución a la c alidad de servicio
- Concepto de calidad
- Gestión de la calidad en sector de distribución comercial
- Control de calidad
- Orientación hacia la satisfacción del cliente
- Desarrollo de la motivación personal
- Orientación hacia la excelencia empresarial

Habilidades de gestión, personales y sociales
• Demostración de iniciativa y flexibilidad para atender las necesidades de la clientela en el punto de venta
• Desarrollo de actitudes responsables en la búsqueda de un servicio de calidad en el punto de venta
• Capacidad para priorizar la empatía y el autocontrol en situaciones estresantes en el puesto de trabajo
• Actitud proactiva para comunicarse de forma asertiva con el cliente/a en el punto de venta
• Adquisición de actitudes orientadas a la satisfacción de las necesidades del usuario final.

CONTENIDOS PRÁCTICOS

Contenidos prácticos en la modalidad presencial:

El curso incluye clases prácticas en las instalaciones del Aula/taller con las que cuenta el Centro de Formación en Mercamadrid y con la materia prima adquirida en los mercados centrales, suficientemente amplia en volumen y variedad, para que el alumnado pueda adquirir las destrezas necesarias para desempeñar las tareas propias del oficio.

A desarrollar en el Aula Taller existente dentro del propio centro de formación y en el Aula Taller de Comercio minorista.

Capacidades que se enseñan:

Aplicación práctica del sistema APPCC y Guías de prácticas correctas de higiene
Normas de higiene
Identificación variedades, categorías, etc.
Tipos de productos
Preparación de productos
Presentación comercial
Envasado y etiquetado
Prácticas de utilización de la documentación administrativa, gestión de la documentación y utilización de las aplicaciones informáticas.
Atención al cliente.

Se incluye VISITA GUIADA a los mercados mayoristas, en horas de plena actividad. Acompañados por profesionales de Mercamadrid, los alumno/as conocerán de primera mano el funcionamiento de los Mercados y su amplia y diversa oferta de productos. Aprenderán, en un entorno real, cómo se desarrollan la actividades comerciales, el almacenaje, exposición y presentación de los productos, y escucharán las explicaciones que ofrecen los propios profesionales del mercado. Con esta visita se consigue un aprendizaje más directo y real, de la

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.

mano de los mejores profesionales.

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.

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

Metodología aplicada a la parte presencial

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.

• Coordinada. Existe una comunicación y coordinación continua entre el profesorado, el equipo técnico de Mercamadrid Formación, los

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.

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

Metodología aplicada a los contenidos prácticos en la modalidad presencial:
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. Se admitirán un máximo de dos alumnos /as por grupo.

• Formación mínima: No requerida

• Idioma: Español equivalente a A2, lectura y escritura.

• 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

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística

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.

suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

CONTROLES APRENDIZAJE

Evaluación de la formación para la modalidad presencial

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.

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

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 52201262 Dependientes de pescadería

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.

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.
- 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

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.

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.

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.