



AYUDANTE DE COMERCIO. PREPARACIÓN DE PEDIDOS. CAJA. REPOSICIÓN. ATENCIÓN AL CLIENTE. CARRETILLAS



Área: FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Modalidad: Mixta

Duración: 70 h

Horas presenciales: 10

Horas teleformación: 70

Precio: 350.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CALENDARIO

La plataforma de formación está abierta las 24 horas del día los siete días a la semana para que puedas realizar el curso a tu ritmo

DESTINATARIOS

Personas que vayan a desempeñar un puesto de trabajo en el sector de comercio

OBJETIVOS

Al finalizar el curso la formación, los alumnos estarán en condiciones de prestar sus servicios profesionales como auxiliar de comercio, en puestos de trabajo tan demandados como dependientes de supermercados, de tiendas de alimentación, como cajeros o cajeras, etc.

CONTENIDOS

Unidad didáctica 1. Estructura y tipos de establecimientos comerciales.

- Concepto y funciones.
- Características y diferencias.
- Tipos de superficies comerciales.
- Por ubicación
- Por tamaño
- Por productos

Unidad didáctica 2. Organización y distribución de productos.

- Zonas frías y calientes:
- Diseño:
- Por zonas



- Ventas.
- Almacén.
- Recepción y descarga.
- Auxiliares.
 - Por productos
 - Alimentarios
 - No alimentarios

Unidad didáctica 3. Técnicas de animación del punto de venta

-Técnicas físicas de equipamiento:

- Cabeceras
- Pilas
- Contenedores
- Islas

-Técnicas psicológicas:

- Regalos publicitarios
- Premios a la fidelidad
- Muestras
- Cupones
- Reembolsos
- Premios
- Descuentos
- Técnicas de estímulo.
- Medios audiovisuales
- Creación de ambientes
- Técnicas personales.

Unidad didáctica 4. Mobiliario y elementos expositivos

-Tipología y funcionalidad.

- Características.
- Elección.
- Ubicación:
 - recta
 - espiga
 - libre
 - abierta
 - cerrada
- Manipulación y montaje.

Unidad didáctica 5. Colocación de productos

- Funciones
- Lineales. Fronteo.
- Niveles de exposición.
- Necesidades y criterios:
 - Reposición
 - Rotación
 - Abastecimiento
 - Colocación
 - Etiquetado
- Identificación de productos:
- Interpretación de datos.
- Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
- Rentabilidad de la actividad comercial

Unidad didáctica 6. Técnicas de empaquetado comercial de productos

-Tipos y finalidad de empaquetados.



- Técnicas de empaquetado.
- Características de los materiales.
- Utilización y optimización de materiales.
- Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
- Plantillas y acabados
- Requisitos del puesto de trabajo
- Gestión de residuos
- envases
- embalajes
- Asimilables a residuos domésticos

Unidad didáctica 7. Operativa de la preparación de pedidos.

- Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades.
- Consideraciones básicas para la preparación del pedido.
 - Diferenciación de unidades de pedido y de carga.
 - Tipos de pedido.
 - Unidad de pedido y embalaje.
 - Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.
 - Documentación básica en la preparación de pedidos.
 - Documentación habitual.
 - Sistemas de seguimiento y control informático de pedidos.
 - Control informático de la preparación de pedidos.
 - Trazabilidad: concepto y finalidad.
 - Registro y calidad de la preparación de pedidos.
 - Verificación del pedido.
 - Flujos de información en los pedidos.
 - Codificación y etiquetado de productos y pedidos.
 - Control y registro de calidad en la preparación de pedidos: exactitud, veracidad y normas de visibilidad y legibilidad de etiquetas.

Unidad didáctica 8. Sistemas y equipos en la preparación de pedidos.

- Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos.
- Métodos habituales de preparación de pedidos:
 - Manual.
 - Semiautomático.
 - Automático.
 - Picking por voz.
- Sistemas de pesaje y optimización del pedido.
 - Equipos utilizados habitualmente en el pesaje y medición de pedidos.
 - Unidades de volumen y de peso: interpretación.
- Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido.
 - Factores operativos de la estiba y carga.
 - Distribución de cargas y aprovechamiento del espacio.
 - Coeficiente o factor de estiba: interpretación y aplicación a la preparación de pedidos.
 - Mercancías a granel.
 - Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos.
 - Usos y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos.
 - Colocación y disposición de productos y/o mercancías en la unidad de pedido.
 - Complementariedad de productos y/o mercancías.
 - Conservación y manipulación de productos y/o mercancías.

Unidad didáctica 9. Envases y embalajes.

- Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega.
 - Consideraciones previas.
 - Embalaje primario: Envase.
 - Embalaje secundario: cajas.
 - Embalaje terciario: palés y contenedor.



- Tipos de embalaje secundario:

- Bandeja.
- Box palet.
- Caja dispensadora de líquidos.
- Caja envolvente o Wrap around.
- Caja expositora.
- Caja de fondo automático.
- Caja de fondo semiautomático.
- Caja de madera.
- Caja de plástico.
- Caja con rejilla incorporada.
- Caja con tapa.
- Caja de tapa y fondo.
- Caja de solapas.
- Cesta.
- Estuche.
- Film plástico.
- Plató agrícola.
- Saco de papel.

-Otros elementos del embalaje :

- Cantonera.
- Acondicionador.
- Separador.

-Medios y procedimientos de envasado y embalaje.

-Operaciones de embalado manual y mecánico:

- Consideraciones previas: dimensión, número de artículos o envases.
- Empaque.
- Etiquetado.
- Precinto.

■ Señalización y etiquetado del pedido.

-Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía.

■ Recomendaciones de AECOC y simbología habitual.

- Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar.

Unidad didáctica10. Técnicas de comunicación con clientes.

-Procesos de información y de comunicación.

-Barreras en la comunicación con el cliente.

- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.

-Elementos de un proceso de comunicación efectiva

■ Estrategias y pautas para una comunicación efectiva

- La escucha activa

■ concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva

■ signos y señales de escucha

■ componentes actitudinales de la escucha efectiva

■ habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva

■ errores en la escucha efectiva

-Consecuencias de la comunicación no efectiva.

Unidad didáctica 11. Técnicas de atención básica a clientes.

- Tipología de clientes.

-Comunicación verbal y no verbal.

■ Concepto.

■ Componentes.

■ Signos de comunicación corporal no verbal.

■ la imagen personal.

-Pautas de comportamiento:



- Disposición previa
- respeto y amabilidad
- implicación en la respuesta
- servicio al cliente
- vocabulario adecuado
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Técnicas de asertividad:
 - disco rayado,
 - banco de niebla,
 - libre información,
 - aserción negativa,
 - interrogación negativa,
 - autorrevelación,
 - compromiso viable
 - otras técnicas de asertividad
- La atención telefónica.
 - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - solicitud de información de localización
 - solicitud de información de localización de producto
 - solicitud de información de precio
 - quejas básicas y reclamaciones
- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
 - No ignorar ninguna reclamación
 - Mantener la calma y practicar escucha activa
 - Transmitir respeto y amabilidad
 - Pedir disculpas
 - Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
 - Despedida y agradecimiento
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

Unidad didáctica 12. La calidad del servicio de atención al cliente.

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- La retroalimentación del sistema.
 - calidad y seguimiento de la atención al cliente
 - documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- La satisfacción del cliente.
 - Técnicas de control y medición.
 - Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
- La motivación personal y la excelencia empresarial
- La reorganización según criterios de calidad
- Las normas ISO 9000
 - Funcionamiento de la certificación

Unidad didáctica 13 Operario/a de carretillas de mantenimiento

Marco Normativo correspondiente, Art. 19.1 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y Anexo II del Real Decreto 1215/97, y de conformidad al programa formativo de la Norma UNE 58451 de 2016

Contenido de la formación teórica común



- a) Mentalización general sobre riesgos, accidentes, seguridad laboral, etc.
- b) Conceptos básicos de uso habitual.
- c) Legislación básica (seguros y responsabilidades), incluyendo el conocimiento de esta norma.
- d) Símbolos y pictogramas.
- e) Descripción general de las partes de la carretilla y de los equipos utilizados, terminología. Diferencias esenciales respecto al automóvil.
- f) Implicaciones debidas al entorno de trabajo (emisiones, nivel sonoro, compatibilidad electromagnética, atmósferas peligrosas, etc.), estado de pavimentos y suelos, suelos consolidados, puertas, montacargas, rampas y pendientes, cables eléctricos, muelles de carga; Condiciones de los lugares de trabajo conforme a la legislación vigente.
- g) Carga nominal, carga admisible, centro de carga, altura de elevación, alcance de brazo, gráficos de carga.
- h) Tipos de estanterías, sistemas de almacenaje.
- i) Pasillos de maniobra, tráfico mixto con peatones.
- j) Utilización en vías públicas o de uso común.
- k) Control diario de puesta en marcha, comprobaciones visuales y funcionales, frenos, claxon, etc.
- l) Mantenimiento preventivo típico, ruedas, niveles.
- m) Equipos de protección individual, según zona o tipo de trabajo.
- n) Estacionamiento de la máquina en aparcamiento.

Contenido de la formación teórica específica para cada categoría

- a) Información sobre la carretilla a utilizar.
- b) Componentes habituales existentes en la carretilla, mandos.
- c) Operaciones de carga de combustible, diésel, gasolina, gas, carga de baterías.
- d) Operaciones típicas en el uso diario de la máquina.
- e) Estabilidad del conjunto. Afectaciones de la estabilidad, triángulo de sustentación, tipos de ruedas y neumáticos, velocidad, tipos de dirección. Utilización en rampas.
- f) Conducción en vacío y con carga, velocidad de desplazamiento, tipos de dirección, radio de giro, frenado.
- g) Operaciones de elevación, limitaciones de carga por altura de elevación, por utilización de accesorios. Visibilidad.
- h) Utilización de accesorios especiales para unidades de carga determinadas. Afectación a la capacidad de carga admisible.
- i) Cargas oscilantes, o con centro de gravedad variable.
- j) Elevación de personas. Límites y condicionantes en función de su uso habitual o excepcional.
- k) Manuales del operador facilitados por el fabricante del equipo.
- l) Procedimientos a seguir en caso de situación de riesgo, retención del operador, cinturón de seguridad, etc.

Unidad didáctica 14. Caja.

Cajas registradoras y tipos.
El TPV.
Medios de lectura.
Medios de pago.
Manejo de la caja.

Unidad didáctica 15 Manipulación de alimentos

- 1: Cadena alimentaria
 - 1.1. Objetivos
 - 1.2. Definición de alimentos
 - 1.3. Clasificación de los alimentos
 - 1.4. Criterios de calidad de los alimentos
- 2. Alteraciones de los alimentos
 - 2.1. Objetivos
 - 2.2. Deterioro de los alimentos de origen animal y origen vegetal
- 3. Manipulación higiénica de los alimentos
 - 3.1. Objetivos
 - 3.2. Cadena alimentaria: origen, transformación, tratamientos, trazabilidad de los alimentos
 - 3.3. Trazabilidad
 - 3.4. El papel del manipulador de alimentos



- 4: Higiene de locales e instalaciones
 - 4.1. Objetivos
 - 4.2. Maquinaria, herramientas y utillaje: limpieza y desinfección
 - 4.3. Distribución de las instalaciones, iluminación y ventilación
 - 4.4. Eliminación de basuras y residuos
- 5: Higiene personal
 - 5.1. Objetivos
 - 5.2. Aseo y hábitos higiénicos
 - 5.3. Estado de salud
 - 5.4. Prevención de enfermedades transmisibles
- 6: Información de productos alimenticios: Identificación, etiquetado, caducidad, composición
 - 6.1. Objetivos
 - 6.2. Etiquetado
 - 6.3. Alergias e intolerancias alimentarias
- 7: Higiene alimentaria
 - 7.1. Objetivos
 - 7.2. Microorganismos en los alimentos, contaminaciones, infecciones e intoxicaciones alimentarias
 - 7.2.1. Intoxicaciones bacterianas
 - 7.2.2. Infecciones bacterianas
 - 7.2.3. Toxiinfecciones alimentarias
 - 7.2.4. Infecciones parasitarias
 - 7.2.5. Virosis
 - 7.2.6. Infecciones fúngicas
- 8: Conservación de los alimentos
 - 8.1. Objetivos
 - 8.2. Definición de conservación
 - 8.3. Métodos de conservación físicos
 - 8.4. Métodos de conservación químicos
 - 8.5. Almacenamiento de los alimentos
 - 8.6. Envasado
- 9: Sistema APPCC Y GPCH
 - 9.1. Objetivos
 - 9.2. ¿Qué es el sistema APPCC?
 - 9.3. ¿Qué es la GPCH?
- 10: Incidencia ambiental
- 11: Buenas prácticas frente al COVID19 en el comercio

Unidad didáctica 16. Prevención de riesgos laborales

Factores y situaciones de riesgo personal más comunes.
Normativas de seguridad y medios de protección. (General y personal).
Señalizaciones y medidas preventivas.
Actuación en caso de emergencia.
Epis

CONTENIDOS PRÁCTICOS

Contenidos prácticos de operadores de Carretillas de Manutención hasta 10.000 kg basados en la Norma UNE 58451.



MATERIALES

El alumnado dispone del material didáctico y de prácticas que se describe a continuación:

Material didáctico disponible en el aula virtual

Material de prácticas: Cada alumno y alumna dispondrá del material de prácticas necesario para el correcto seguimiento del curso.

METODOLOGIA

Mixta (Teleformación y prácticas presenciales. La parte de teleformación se encuentra integrada en una plataforma de teleformación acreditada para la impartición de certificados de profesionalidad para la parte teórico práctica y presencial para la parte práctica que se realiza en unas instalaciones certificadas frente a COVID 19, más información en documentación anexa.

Metodología teleformación

La principal característica de nuestra metodología es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación, posibilitando la interactividad del alumnado, coordinadores académicos, profesorado y recursos situados en distinto lugar, en el marco de una plataforma de teleformación, moodle, acreditada para la impartición de certificados de profesionalidad y que cumple con todos los requisitos del Sepe y de la Fundae.

Nuestra metodología está adaptada a personas con dificultades de aprendizaje, alumnos y alumnas procedentes de diferentes contextos, y sabiendo trabajar con grupos heterogéneos, realizando un proceso de aprendizaje personalizado e individualizado.

Pretendemos que el alumnado adquiera las competencias (capacidades, destrezas y habilidades) necesarias para el desempeño del puesto de trabajo, pero trabajando a su vez el aspecto social.

Apostamos por el aprendizaje constructivo, así como por el aprendizaje que fomenta la participación y trabajo en equipo.

Se trata de una formación flexible en la que el profesorado está preparado ante la demanda y progresos de todos y cada uno de los participantes con el fin de dar soluciones inmediatas.

Existe una comunicación mutua y continua entre profesorado, equipo coordinador y alumnado y, a partir de esa interacción, se persigue la conciencia de constitución de grupo.

Se trata de una metodología que combina contenidos, ejercicios y pruebas de evaluación en la plataforma elearning asíncrona con clases virtuales síncronas.

Las principales características de esta modalidad son:

- Accesibilidad y flexibilidad: la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- Uso de las tecnologías de la información y comunicación: implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, las herramientas de seguimiento y control del alumnado y las herramientas de evaluación están en la plataforma de teleformación.
- Interactividad: se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre el alumnado y el profesorado, y entre el propio alumnado a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- Autoestudio: el material didáctico está disponible en la plataforma y se estructura en bloques temáticos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje.



- Realización de tareas, ejercicios, pruebas de evaluación, etc. por parte del alumnado pudiendo comprobar en todo momento su progreso.
- Interacción teórica/práctica: la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos, al intercalar el aprendizaje del material didáctico con la realización de tareas prácticas.

El curso se imparte bajo la modalidad de presencia para la realización de las clases prácticas presenciales, cuya característica principal es la participación del alumnado en el proceso de aprendizaje, puesto que el alumnado es la figura protagonista de dicho proceso, asumiendo el profesorado el rol de mediador entre los alumnos y alumnas y los conocimientos, destrezas y actitudes a desarrollar.

Nuestra metodología está adaptada a alumnado procedente de diferentes contextos, y sabiendo trabajar con grupos heterogéneos, realizando un proceso de aprendizaje personalizado e individualizado.

Pretendemos que los alumnos y alumnas adquieran las competencias (capacidades, destrezas y habilidades) necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.

Apostamos por el aprendizaje constructivo, así como por el aprendizaje que fomenta la participación y trabajo en equipo.

Dada las características de la acción formativa se trata de una formación eminentemente práctica, en la que el profesorado expone determinados conceptos que de forma inmediata el alumnado puede poner en práctica.

Se trata de una formación flexible en la que el profesorado está preparado ante la demanda y progresos de todos y cada uno de los alumnos y alumnas con el fin de dar soluciones inmediatas.

Existe una comunicación mutua y continua entre profesorado, equipo de coordinación del centro de formación y alumnado y, a partir de esa interacción, se persigue la conciencia de constitución de grupo.

Los aspectos básicos de la metodología de esta modalidad son los siguientes:

- Presentación del curso.
- Exposición de la programación y planificación del curso.
- Entrega del soporte didáctico y documentación del curso.
- Definición de objetivos.
- Exposición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos y/o teóricos prácticos.
- Realización de prácticas.
- Resumen de los contenidos expuestos.
- Realización de pruebas de evaluación teórica y práctica.

Recursos humanos del centro de formación:

El centro de formación pone a disposición del alumnado los siguientes recursos humanos, disponibles durante todo el desarrollo del curso.

- **Equipo de coordinación:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumnado, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma, foros y por teléfono.
- **Profesorado:** personas expertas en la materia a estudiar, con la capacidad de orientar al alumnado a lo largo del desarrollo del proceso formativo, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje.
- **Servicio de asistencia técnica:** a través de la plataforma el alumnado puede solicitar asistencia técnica. Las respuestas a las consultas por foro o por email se contestan en un plazo no superior a 24 horas.



Guías e información para el alumnado:

Con la comunicación de inicio el alumnado recibe la guía pedagógica, los datos de la acción formativa y del centro de formación y el calendario del curso.

Material didáctico

El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:

- Contenido didáctico, organizado en Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

El material se encuentra en la plataforma

El curso estructura sus contenidos prácticos según se describe a continuación:

- Ejercicios y actividades interactivas correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas.
- Foros evaluables correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas sobre un tema de interés.

Controles de aprendizaje (pruebas de evaluación -exámenes): herramienta a través de la cual se conoce el grado de conocimientos adquirido por el alumnado. Deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada. Uno por bloque temático y/o unidad didáctica y uno final. El alumnado recibe de forma inmediata el resultado con una motivación de las respuestas incorrectas y su calificación

METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:

- 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.**

REQUISITOS

No se requieren requisitos esenciales de acceso .

CONTROLES APRENDIZAJE

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado realiza una evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de progreso del alumnado, teniendo en cuenta su actitud en clase, su asistencia, cumplimiento de las normas, su participación, la asimilación de contenidos, desarrollo de prácticas, etc.



Se realiza una prueba de evaluación final teórica, con preguntas sobre el contenido del curso.

Además se realiza una evaluación de la parte práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas, aptitudes, actitud, etc.

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a.

DIPLOMAS

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo que el alumnado puede descargar desde la plataforma.

Adicionalmente se concede el certificado de manipulación de alimentos.