



## Personal polivalente en punto de venta de alimentación de frescos



**Área:** FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO

**Modalidad:** Presencial

**Duración:** 70 h

**Precio:** 350.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

## CALENDARIO

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

## DESTINATARIOS

Personas que quieran abrirse un futuro profesional en un sector con una alta empleabilidad, como son los puntos de venta de alimentación fresca.

## 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, en los puestos de venta de producto fresco, y muy especialmente en comercios de proximidad

## CONTENIDOS

### 1. Estructura y tipos de establecimientos comerciales.

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

### 2. Organización y distribución de productos.

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



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

### 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.

### 4. Mobiliario y elementos expositivos

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

### 5. 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

## 6. 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

## 7 Manipulación de alimentos Cadena alimentaria

Alteraciones de los alimentos

Manipulación higiénica de los alimentos

Higiene de locales e instalaciones

Higiene personal Información de productos alimenticios: Identificación, etiquetado, caducidad, composición Higiene alimentaria

Conservación de los alimentos

Sistema APPCC Y GPCH

Incidencia ambiental

Buenas prácticas frente al COVID19 en el comercio

## 8. 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

## 9. Agenda 2030. Economía Circular

Los objetivos de desarrollo sostenible.

Estrategia Española de desarrollo sostenible.

Principios y Fundamentos de la Economía Circular.

Los límites del ciclo de vida de producción y consumo lineal.

Concepto de Economía Circular.

Principios y Características de la Economía Circular



Diagramas del sistema de la Economía Circular  
Ejemplos de aplicación de los principios de la Economía Circular  
Fuentes de creación de valor en la Economía Circular.  
Beneficios de la Economía Circular.  
Es el momento de la Economía Circular.  
Ejemplos de casos de productos circulares  
Beneficios de la Economía Circular en la ciudad  
Una visión de la aplicación de la Economía Circular para una Unión Europea más competitiva

## 10. La pescadería

Pescados y mariscos para su transformación industrial.  
El mercado de los productos pesqueros, zonas productivas.  
Clasificación, características y aprovechamiento industrial de los peces, mariscos y otros productos de la pesca.  
Especies de peces, de crustáceos y de moluscos. Clasificación. Identificación y reconocimiento.  
Fundamentos de anatomía, fisiología e histología, de pescados y mariscos.  
Identificación y clasificación del pescado y productos derivados utilizados en pescadería.  
Sistemas de conservación del pescado.  
Partes comerciales de los productos de la pesca.  
Selección de pescados y mariscos. Criterios. Talla, aspectos físicos, estado de frescura, etc.  
Características organolépticas.  
Descomposición del pescado. Cambios en el color, sabor y consistencia.  
Depuración de moluscos.  
Preselección, grado de frescura, tamaño especies.  
Selección, categorización, lavado, descabezado, descamado, eviscerado, desollado, desespinado separación de partes externas e internas, fileteado, troceado, picado, moldeado, cocido.  
Operaciones básicas de preparación de pescados.

## 11. La carnicería y pollería

La carne: definición, características organolépticas, tipos de carnes.  
Preparación de las piezas cárnicas para su comercialización.  
Despiece de canales. Partes comerciales.  
Deshuesado y despiece de animales mayores. Clasificación comercial.  
Deshuesado y despiece de animales menores. Clasificación comercial.  
Deshuesado y despiece de aves.  
Fileteado y chuleteado. Aprovechamientos de restos.  
Materiales y técnicas de envoltura y etiquetado.  
Conservación de las piezas. Cámaras de oseo y de frío.  
Preparación de despojos comestibles para su comercialización.

## 12. La charcutería

Materias primas y auxiliares en carnicería, pollería, charcutería  
Preparados cárnicos frescos  
Masas cárnicas  
Derivados cárnicos curados  
Derivados cárnicos tratados por calor  
Platos cocinados y precocinados  
Corte de jamón

## 13. Otras secciones

Frutería  
Platos preparados. Take away  
Productos internacionales  
Delivery  
Desperdicio alimentario cero  
Venta on line  
Productos de proximidad  
Productos ecológicos



## 14. Envasado y etiquetado

El envase: Materiales, propiedades, calidades, incompatibilidades.  
Clasificación, formatos, denominaciones, utilidades.  
Elementos de cerrado.  
Etiquetas y otros auxiliares.  
Normativa sobre etiquetado: información a incluir.  
Tipos de etiquetas, su ubicación.  
Otras marcas y señales, códigos.  
Técnicas de composición de paquetes. Agrupado, embandejado, retractilado.  
Nutriscore  
Envases y embalajes sostenibles.

## 15. La venta de producto fresco

Presentación comercial de los productos.  
Montar escaparates de exposición.  
El puesto de venta al público.  
La báscula.  
Mantenimiento y limpieza del puesto de trabajo.

## 16. El comercio de proximidad

Características del comercio de proximidad  
Calidad en el comercio de proximidad  
Estrategias de diferenciación en el comercio de proximidad

## 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.

Esta fase de prácticas incluye la realización de una visita guiada con personal de Mercamadrid a los mercados mayoristas, en horas de plena actividad. Durante la misma el alumnado visitará y podrá escuchar las explicaciones de los principales mayoristas, consiguiendo así un aprendizaje más directo y real de los sistemas de venta, exposición e identificación de productos, escaparatismo, cumplimiento de la normativa, etc.

## 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.
- **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.

## 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 (en caso de que haya).

## 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 ha superado la prueba de evaluación final
- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

Adicionalmente se concede el certificado de manipulación de alimentos.

## OBSERVACIONES

### 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 1.124m<sup>2</sup>, 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 frío/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 frío, 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.



# mercamadrid formación



- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- 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 Tfno +34 917 850 000 Mercamadrid 28053 Madrid

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](mailto: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.

Las formaciones que contemplan contenidos de prevención de riesgos laborales o las relacionadas con equipos de manutención no pueden ser sustitutivas de la formación obligatoria en Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. Art. 19, 20, 32.4 bis y 37.2.

No podrá ser bonificable la formación que deba obligatoriamente impartir la empresa a su cargo conforme a la normativa de aplicación. La formación bonificable es la destinada a la adquisición, mejora y actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales, favoreciendo la formación a lo largo de toda la vida de la población activa, y conjugando las necesidades de las personas, de las empresas, de los territorios y de los sectores productivos. La formación de demanda (o programada) responde a las necesidades específicas de formación de las empresas y trabajadores, y está integrada por las acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación, además de la formación de carácter transversal en áreas consideradas prioritarias, con una duración mínima de 4 y una máxima de 6 horas, siendo áreas prioritarias las consideradas como tales por la Administración laboral competente tanto en el marco de la Estrategia Europea de Empleo y del Sistema Nacional de Empleo como en el de las directrices establecidas por la Unión Europea.