



PROGRAMA DA ACCIÓN FORMATIVA

Dependente de comercio de alimentación. 100 horas.

Obxectivo Xeral: Executar as actividades de venda de produtos de alimentación establecendo relacións co cliente do xeito máis satisfactorio, alcanzando os obxectivos propostos pola organización e establecendo vínculos que propicien a fidelización do cliente/consumidor.

Módulo 1: Operacións de venda de produtos de alimentación (26 horas)

Obxectivo específico: Realizar a venda de produtos de alimentación a través das diferentes canles de comercialización e capacitar no dominio das técnicas e actitudes que permiten atender e vender ao cliente produtos de alimentación

Organización de procesos de venda. (12 horas)

- Fórmulas comerciais e tipos de venda
- Normativa sobre comercio e dereitos do consumidor
- Documentación propia da venda de produtos de alimentación
- Operativa básica e cálculo aplicado á venda

Técnicas de venda para produtos de alimentación (14 horas)

- Tipos de venda: a venda no establecemento comercial
- Tipos e características de produtos
- O proceso de venda
- O argumentario de vendas
- Dificultades da comunicación comercial
- A comunicación non verbal
- Seguimento e fidelización de clientes. A calidade do servizo
- Resolución de conflitos e reclamacións

Módulo 2: Operacións auxiliares á venda. (39 horas)

Obxectivo específico: Realizar as operacións auxiliares á venda: aprovisionamento no punto de venda e mantemento operativo, técnicas de presentación e animación do produto no punto de venda e operacións de rexistro e cobramento de ao mesma

Aprovisionamento e almacenaxe na venda. (14 horas)

- Control e elaboración de inventarios
- Xestión de stocks. Embalaxe e conservación de produtos
- Rotación de produtos. Punto de pedido
- A codificación
- O almacén.
 - Sistemas e criterios de almacenaxe
 - Fichas de almacén
 - Ferramentas informáticas para a xestión do almacén
 - Seguridade e prevención de riscos no almacén

Animación e presentación do produto nun establecemento de alimentación (15 horas)

- O espazo de venda e a implantación do produto
- Equipo e mobiliario comercial.
- Xestión do lineal. Determinación da variedade
- Normas de seguridade e hixiene no punto de venda
- Animación no punto de venda. Publicidade e cartelística. A promoción

Operacións de caixa na venda (10 horas)

- Caixa e Terminal Punto de Venda
- Escáner e lectura da información do produto
- Sistemas e medios de cobramento e pagamento
- Xustificantes de pagamento
- Arqueo e peche de caixa

Módulo 3: Información e atención ao cliente/consumidor. (25 horas)

Obxectivo específico: Executar as accións do Servizo de Atención ao Cliente / Consumidor para conseguir a fidelización deste

Xestión da atención ao cliente / consumidor. (15 horas)

- Canles de comunicación co cliente
- O servizo post venda
- Características da calidade do servizo
- Control e avaliación da satisfacción do cliente
- Aspectos legais en relación coa atención ao cliente

Técnicas de información e atención ao cliente / consumidor. (10 horas)

- A información subministrada polo cliente. Cuestionarios e reclamacións
- Comunicación non presencial e comunicación escrita
- Tratamento da información, rexistro e arquivo

Módulo de igualdade de oportunidades e orientación profesional (10 horas)

- Sensibilidade en igualdade de xénero
 - Igualdade legal e efectiva
 - Igualdade non ámbito laboral: conciliación da vida laboral e familiar
- Interculturalidade
- Situación e tendencias do sector comercio
- Desenvolvemento de estratexias para a busca de traballo
- Relacións laborais na empresa