

ACCIÓN FORMATIVA	
SERVICIOS AUXILIARES DE SUPERMERCADO	
HORAS	48
FECHAS	04/02/2025 - 17/02/2025
HORARIO	16:00 – 21:00
OBJETIVOS	
<p>Objetivo General</p> <p>Capacitar a los participantes en las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse como auxiliares de supermercado, enfocándose en la atención al cliente, el manejo de productos, el control de inventarios y la aplicación de normas de higiene y seguridad.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar habilidades en la atención al cliente y en la gestión de ventas. • Adquirir conocimientos sobre la gestión y organización de productos en el supermercado. • Aplicar técnicas de manejo y mantenimiento del área de trabajo. • Implementar prácticas de higiene y seguridad en el entorno del supermercado. 	
CONTENIDOS	
<p>1. Atención al cliente y gestión de ventas (10 horas)</p> <p>1.1. Interacción con clientes: Técnicas de comunicación efectiva, manejo de consultas y quejas, y creación de una experiencia de compra positiva.</p> <p>1.2. Operativa de caja: Uso de sistemas de punto de venta (TPV), manejo de efectivo y tarjetas, y cierre de caja.</p> <p>1.3. Resolución de problemas: Estrategias para gestionar situaciones comunes en el punto de venta y durante la interacción con clientes.</p> <p>2. Gestión y organización de productos (12 horas)</p> <p>2.1. Recepción y almacenamiento de productos: Procedimientos para recibir productos, verificar su calidad y almacenar adecuadamente en el área de almacenamiento.</p> <p>2.2. Reposición de estantes: Técnicas para organizar y reponer productos en los estantes, incluyendo la rotación de stock y el control de fechas de caducidad.</p> <p>2.3. Control de inventarios: Métodos para realizar inventarios, registrar existencias y gestionar el stock de productos.</p> <p>3. Manejo y mantenimiento del área de trabajo (10 horas)</p> <p>3.1. Organización del área de trabajo: Disposición de productos, limpieza de áreas de trabajo y mantenimiento de la organización en el supermercado.</p> <p>3.2. Manejo de equipos: Uso seguro de equipos de trabajo, como carretillas y sistemas de almacenamiento, y procedimientos para su mantenimiento.</p> <p>3.3. Tareas administrativas: Realización de tareas administrativas básicas relacionadas con la operativa del supermercado.</p> <p>4. Higiene y seguridad en el supermercado (8 horas)</p> <p>4.1. Normas de higiene personal y del entorno: Prácticas de higiene personal, limpieza y desinfección de áreas de trabajo y manejo seguro de alimentos.</p> <p>4.2. Prevención de riesgos: Identificación de riesgos potenciales en el entorno de trabajo y medidas para prevenir accidentes y asegurar un ambiente seguro.</p> <p>4.3. Manejo de productos alimenticios: Normas para la correcta manipulación y almacenamiento de alimentos, incluyendo la gestión de fechas de caducidad.</p> <p>5. Prácticas y simulaciones en el entorno del supermercado (8 horas)</p> <p>5.1. Ejercicios prácticos: Simulación de situaciones reales en el supermercado, como la atención al cliente, gestión de caja y reposición de productos.</p>	

- 5.2. Role-plays y escenarios: Ejercicios para practicar la resolución de problemas y la gestión de ventas y productos en diferentes contextos.
- 5.3. Evaluación y retroalimentación: Análisis de las prácticas realizadas y sugerencias para mejorar el rendimiento en el servicio.