

GUÍA DEL CURSO

Fecha: 01/09/2020

Nombre del Curso: CURSO SUPERIOR DE CAJERO/A + CURSO CERTIFICADO DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS + CURSO CERTIFICADO DE ALERGIAS ALIMENTARIAS

Departamento: TÉCNICOS DE VENTAS

Área de Conocimiento: VENTAS

Idioma: ESPAÑOL

Horas de formación: 360

Precio original: 620 €

Precio Groupon España: 39.95€

OBJETIVOS

Conocer el desarrollo y promoción de los aspectos relacionados con la labor de cajero/a es el objetivo de este curso.

El alumnado podrá adquirir los conocimientos que permitirán utilizar eficazmente las técnicas de comunicación orientadas a los procesos de preparación de la venta además de prever los riesgos laborales y determinar acciones preventivas o de protección de la salud, minimizando los factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

En esta oferta se incluye, además, el curso completo de Manipulador de alimentos y el curso completo de Alergias Alimentarias

Opción de solicitar carnet del título obtenido. El carnet se envía mediante correo postal certificado. Gastos de gestión, impresión y envío del carnet: 20€ no incluidos en esta oferta.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. LA REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CAJA

TEMA 1. INSTALACIÓN DE LA CAJA

1. Introducción
2. Cajas registradoras
3. Terminales punto de venta
4. Tipos de sistemas
5. El Detáfono
6. Terminales pesadas
7. Operativa y manejo de caja

TEMA 2. EL CÓDIGO DE BARRAS

1. Beneficios, aplicaciones y características del código de barras
2. Codificaciones o simbología
3. Sistema de seguridad en el comercio
4. Medios de lectura electrónica

TEMA 3. MEDIOS DE PAGO

1. Dinero efectivo
2. Talones y cheques
3. Tarjetas
4. Dinero electrónico
5. Bonos
6. Créditos
7. Moneda extranjera

TEMA 4. EMPAQUETADO Y ESTÉTICA DEL ESTABLECIMIENTO

1. Tipos de productos
2. Clases de empaquetados
3. Presentación y adorno
4. Aspectos estéticos: imagen del establecimiento

CONTENIDOS

MÓDULO 2. COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE

TEMA 5. SEGURIDAD

1. Introducción
2. Los riesgos
3. Medidas de prevención y protección
4. La señalización
5. Siniestros
6. Sistemas de detección y alarma
7. Evacuaciones
8. Sistemas de extinción de incendios

TEMA 6. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción
2. Definición de primeros auxilios
3. Cómo actuar ante una emergencia
4. Alergias
5. Dificultad respiratoria o asfixia
6. Contusiones
7. Lesiones oculares
8. Hemorragias
9. Quemaduras
10. Reanimación cardiopulmonar

TEMA 7. HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE

1. Introducción
2. Higiene
3. Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias
4. Higiene personal
5. Higiene en los transportes y en la circulación
6. Fenómeno de degradación
7. Medidas de prevención
8. Confort y ambientes de trabajo
9. Métodos de conservación y manipulación de productos
10. Normativa de seguridad e higiene

MÓDULO 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORIENTADAS A LOS PROCESOS DE PREPARACIÓN DE LA VENTA

TEMA 8. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. Elementos de la comunicación: objeto, sujetos, contenidos, canales y códigos
3. El proceso de comunicación
4. Dificultades en la comunicación
5. Las funciones del mensaje
6. Niveles de comunicación
7. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación
8. La comunicación comercial y publicitaria
9. Tipos de entrevistas y reuniones
10. La comunicación técnica

TEMA 9. COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA

1. Introducción
2. El vendedor
3. El comprador

TEMA 10. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor

CONTENIDOS**TEMA 11. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS Y OBJECIONES**

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

MÓDULO 4. FUNCIONAMIENTO DEL TPV: TPVPLUS ELITE**TEMA 12. GLOBAL**

1. Global
2. Empresas
3. Cajas
4. Terminal

TEMA 13. SISTEMA

1. Introducción
2. Tablas Generales
3. Clientes
4. Agentes/Empleados
5. Proveedores
6. Transportistas
7. Almacenes
8. Artículos
9. Promociones
10. Control de llamadas
11. Terminales

TEMA 14. ALMACÉN

1. Introducción
2. Pedidos
3. Albaranes
4. Facturas de Proveedores
5. Gestión de pagos
6. Movimientos de Almacén
7. Regularización de Almacenes
8. Histórico de Movimientos

TEMA 15. FACTURACIÓN

1. Introducción
2. Presupuestos
3. Pedidos
4. Albaranes
5. Facturas
6. Abonos
7. Tickets de Venta
8. Plantilla
9. Liquidaciones
10. Gestión de cobros
11. Enlace SP ContaPlus

TEMA 16. CAJA

1. Introducción
2. Movimientos de Caja
3. Cierre y Arqueo
4. Asientos de Cierre
5. Históricos de Cierres

CONTENIDOS**TEMA 17. INFORMES**

1. Introducción
2. Estadísticas e informes
3. Estadísticas e informes estándar
4. Informes en Excel
5. Gráficos

TEMA 18. ÚTIL

1. Introducción
2. Organización de ficheros
3. Herramientas
4. Perfiles de usuario y dispositivos
5. Entorno del sistema
6. Avisos de inicio
7. Gestión del conocimiento

TEMA 19. SI ON - LINE

1. Introducción
2. Registrarse en Si on- line
3. Buscador de Si on-line

TEMA 20. AYUDA

1. Introducción
2. Contenido
3. Buscar
4. Documentación adicional
5. Acerca de

TEMA 21. ADAPTACIÓN A LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

1. Introducción
2. Nivel de seguridad en el acceso a la empresa
3. Información en las copias de seguridad