Personal polivalente en punto de venta de alimentación de frescos



Área: FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO
Modalidad: Presencial
Duración: 150 h
Precio: 900.00€

Curso Bonificable
Solicitar información
Recomendar

CÓDIGO

23034CAT

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

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

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

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es
El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

– 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

• Clasificación de los alimentos

- Concepto de alimento

- Tipos de alimentos

- Criterios de calidad

• Identificación las fuentes de contaminación de los alimentos

- Concepto de contaminación en alimentos

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es
El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

- Tipo, vías y fuentes de contaminación

• Reconocimiento de los factores de crecimiento de los microorganismos en alimentos

- Tipos de microorganismos

- Factores de crecimiento

- Alimentos de alto y bajo riesgo para la contaminación por microorganismos

- Enfermedades transmitidas por microorganismos en alimentos

• Distinción de los métodos conservación de los alimentos

- Métodos físicos: temperatura y contenido en agua

- Métodos químicos

- Envasado. Envasados específicos. Productos no envasados

- Etiquetado

- Almacenamiento

• Adopción de medidas de limpieza e higiene en la manipulación de alimentos

- Higiene personal

- Locales e instalaciones

- Residuos y reciclado de residuos

- Limpieza y desinfección de instalaciones y equipos

- Control de plagas

• Reconocimiento de la normativa aplicable a la manipulación de los alimentos

- Sistema de autocontrol APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico)

- Reglamento europeo 852/2004

- Reglamento europeo 1169/2011 sobre alérgenos

- Real Decreto 109/2010

- Medidas legislativas actuales

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

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

9. Agenda 2030
Los objetivos de desarrollo sostenible.
Estrategia Española de desarrollo sostenible 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.

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 oreo 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

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

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.

Práctica con producto fresco de las diferentes secciones de un establecimiento comercial del sector de alimentación.

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, cumplimento 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.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

Se verifica que todo el alumnado disponga de cuenta de correo para el acceso al material.

Guía del alumnado en soporte papel y digital.

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.

Material para la realización de las prácticas.

Bolsa y bolígrafo.

METODOLOGIA

El curso se imparte bajo la modalidad de presencia, 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 progre¬sos 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.

Características generales de nuestra metodología:
- Presentación del curso.
- Exposición de 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.
- Definición de objetivos.
- Exposición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos y/o teóricos prácticos, utilizando las siguientes metodologías: resolución de ejercicios y problemas, demostración práctica, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.
- Resumen de los contenidos expuestos.
- Realización de pruebas de evaluación teórica y práctica.

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).

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

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

No es necesario acreditar un nivel mínimo de formación para seguir el curso.

Se debe tener en cuenta para los cursos de frescos y de carretillas que se manejan equipos y herramientas potencialmente peligrosos.

Los menores de edad y mayores de dieciséis años deberán aportar autorización del tutor/a legal en los cursos o sesiones presenciales.

El alumnado que se matricule de forma individual deberá aportar dni/nie.

El alumnado deberá disponer de un conocimiento equivalente de A2 de español.

Son necesarios conocimientos de ofimática a nivel de usuario, en cursos de modalidad teleformación.

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 que el alumno/a debe superar.
Además se realiza una evaluación de la parte práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas, aptitudes, actitud, etc. que el alumno/a debe superar.
El alumnado debe asistir al 75% de las clases.
Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a.
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).

Criterios de evaluación para el apto/a global del curso en formación con carretillas.
- Asistencia al 75% de las horas del curso (se computa todo junto teoría y práctica)
- Realización y aprobación de examen teórico
- Realización y aprobación de examen práctico

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

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

Adicionalmente se concede el certificado de manipulación de alimentos.

OBSERVACIONES

Instalaciones:

Desde enero de 2026 el centro de formación de Mercamadrid cuenta con unas nuevas instalaciones dentro del espacio “El Hervidero” con una superficie de más de 3.000 m², completamente accesibles y dotadas de la más avanzada tecnología en materia educativa.

El centro de formación cuenta con los siguientes espacios:

9 aulas teóricas perfectamente equipadas, con luz natural y artificial, sistema de climatización centralizado frio/calor, conexión a internet por wifi y cable, pantalla de proyección digital, pizarra tipo Vileda, ordenador para el profesor, taquillas.

7 aulas-taller:

Nave para recepción y almacenamiento de materiales

Nave de preparación de pedidos

Sala u obrador de carnicería y elaboraciones cárnicas. Sala de despiece

Taller Almacén de carnicería y elaborados cárnicos. Polivalente.

Taller de Comercio

Zona de prácticas de medios móviles para carga

Sala de acondicionamiento de pescados y mariscos/sala obrador de pescadería

Zonas comunes para el descanso, estudio, reunión, etc.

Zonas comunes

Recepción

Vestuarios y aseos

Almacenes

Zonas de estudio, tutorías, sala de profesores, presentaciones, área de descanso, patios exteriores, etc.

Zona administrativa: con despachos y salas de reuniones.

Azotea: espacio multifuncional ajardinado, con zonas para talleres, eventos y huertos.

Ubicación del centro de formación: Calle 25 3, 28053 Madrid, Mercamadrid

Ubicación google maps https://maps.app.goo.gl/8m3Noq9EvWufmCFa6 **https://elhervidero.es/centro-de-formacion/**

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

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria a través de la plataforma.

Contacto

Tfno +34 917 850 000 Mercamadrid 28053 Madrid

formacion@mercamadrid.es

Sugerencias

Mercamadrid dispone de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma UNE EN ISO 9001, en el marco de este sistema podrá plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email formacion@mercamadrid.es.

Uso de las imágenes y videos 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.

Acreditación

Certificación oficial de manipulación de alimentos.

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.