

Dependiente de Charcutería

Modalidad: Online

Duración: 90 horas

Objetivos:

Este pack de materiales didácticos permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para conocer y diferenciar los productos de charcutería, aplicar medidas adecuadas de higiene y seguridad en charcuterías, así como organizar correctamente las técnicas de venta que se pueden aplicar en charcuterías.

Contenidos:

MÓDULO 1. PRODUCTOS DE CHARCUTERÍA

TEMA 1. RECEPCIÓN Y EXPEDICIÓN DE MERCANCÍAS

Operaciones y comprobaciones generales en recepción y en expedición

Tipos y condiciones de contrato

Protección de las mercancías cárnicas

Transporte externo

Condiciones y medios de transporte

Graneles y envasados

Colocación de las mercancías cárnicas en el medio de transporte

TEMA 2. CONTROL Y MANEJO DE TÚNELES Y CÁMARAS DE FRÍO

Sistemas de producción de frío. Instalaciones industriales e instalaciones sencillas

Colocación de mercancías cárnicas. Sistemas de cierre y de seguridad

Túneles de congelación. Ajuste de temperaturas

Cámaras de maduración. Ajuste de temperatura, velocidad del aire, humedad

Cámaras de conservación. Ajuste de temperatura, velocidad del aire, humedad y tiempos

Control instrumental de túneles y cámaras

Anomalías y defectos que puedan detectarse

Registros y anotaciones. Partes de incidencia

TEMA 3. ALMACENAMIENTO DE DERIVADOS CÁRNICOS

Sistemas de almacenaje, tipos de almacén para derivados cárnicos

Clasificación y codificación de mercancías con destino a la producción cárnica

Procedimientos y equipos de traslado y manipulación internos

Ubicación de mercancías

Condiciones generales de conservación de los productos

Documentación interna

Registros de entrada y salidas. Fichas de recepción

Documentación de reclamación y devolución

Órdenes de salida y expedición. Albaranes

Control de existencias, stocks de seguridad, estocaje mínimo, rotaciones

Inventarios. Tipos y finalidad de cada uno de ellos

TEMA 4. MEDIDAS DE HIGIENE EN CHARCUTERÍA Y EN LA INDUSTRIA CÁRNICA

Agentes causantes de las transformaciones en la carne y derivados cárnicos

Alteraciones de los alimentos

Principales intoxicaciones y toxiinfecciones en la carne

Normativa

Medidas de higiene personal

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos

Niveles de limpieza

Procesos y productos de limpieza, desinfección, esterilización, desinsectación, desratización

Sistemas y equipos de limpieza

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos

MÓDULO 2. HIGIENE Y SEGURIDAD EN CHARCUTERÍAS

TEMA 1. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS

Los métodos de conservación de los alimentos

El envasado y la presentación de los alimentos

El etiquetado de alimentos y las marcas de salubridad

Prácticas higiénicas y requisitos en la elaboración, transformación, transporte, recepción y almacenamiento de los alimentos

Requisitos de los materiales en contacto con los alimentos

Higiene del manipulador

Higiene en locales, útiles de trabajo y envases

Limpieza y desinfección

Control de plagas

TEMA 2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL SECTOR DE LA CHARCUTERÍA

Características de la carne como alimento

¿Cómo se puede contaminar la carne?

Profundización en los aspectos técnicos-sanitarios específicos del sector cárnico

Los sistemas de autocontrol APCC y GPCH propios del sector cárnico

Cumplimentación e importancia de la documentación de los sistemas de autocontrol: trazabilidad

TEMA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Introducción

Factores y situaciones de riesgo

Daños derivados del trabajo

Consideraciones específicas de seguridad

Medidas de prevención y protección

MÓDULO 3. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS A CHARCUTERÍAS

TEMA 1. EL PROCESO DE COMPRA. CONSUMIDOR EN CHARCUTERÍAS

Proceso de decisión del comprador
Roles en el proceso de compra
Complejidad en el proceso de compra
Tipos de compra
Psicología del consumidor
Variables que influyen en el proceso de compra

TEMA 2. EL PROCESO DE VENTA. VENDEDOR EN CHARCUTERÍAS

Introducción
Tipos de ventas
Técnicas de ventas
El vendedor
Tipos de vendedores
Características del buen vendedor
Cómo tener éxito en las ventas
Actividades del vendedor
Nociones de psicología aplicada a la venta

TEMA 3. DOCUMENTOS MERCANTILES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN CHARCUTERÍAS

La ficha del cliente
La ficha o catálogo del producto o servicio
El documento de pedido
El albarán o documento acreditativo de la entrega
La factura
Cheque
Pagaré
Letra de cambio
El recibo
Otros documentos: licencia de uso, certificado de garantía, instrucciones de uso, servicio de atención postventa, otros
El Libro de Reclamaciones y su tratamiento administrativo

TEMA 4. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL EN CHARCUTERÍAS

El proceso de comunicación
Elementos de la comunicación
Dificultades de la comunicación
Estructura del mensaje
Niveles de la comunicación comercial
Estrategias para mejorar la comunicación
La comunicación comercial y publicitaria

TEMA 5. HABILIDADES SOCIALES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN CHARCUTERÍA

¿Qué son las habilidades sociales?





TRAINING

Escucha activa

¿Qué es la comunicación no verbal?

Componentes de la comunicación no verbal

Preguntas Autoevaluación

TEMA 6. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE EN CHARCUTERÍA

Servicio al cliente

Asistencia al cliente

Información y formación del cliente

Satisfacción del cliente

Formas de hacer el seguimiento

Derechos del cliente-consumidor

Preguntas Autoevaluación