

Dependiente de Frutería

Modalidad: Online

Duración: 90 horas

Objetivos:

La expansión de la economía mundial ha dado paso a numerosos cambios en la situación de negocios comerciales, tales como fruterías, pescaderías, carnicerías,.... La población ha ido adaptándose a la disposición de la gran mayoría de los productos hortofrutícolas a lo largo de todo el año, ya sean de origen nacional o internacional. Así, con este curso se aportarán los conocimientos suficientes para poder diferenciar una amplia gama de productos hortofrutícolas, así como conocer y valorar los procesos madurativos por los que pasan dichos productos y las medidas más adecuadas para su manejo con la mayor higiene y seguridad posible. Las técnicas de venta serán también abordadas en el curso para así aportar una formación al dependiente de comercio en todos sus ámbitos.

Contenidos:

MÓDULO 1. PRODUCTOS DE FRUTERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONOCIMIENTO Y DIFERENCIACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE FRUTERÍA (I)

Frutas características generales.
Clasificación de la fruta.
Diferenciación entre frutas.
Frutas frescas.
Frutas tropicales.
Frutas desecadas.
Calendario de frutas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONOCIMIENTO Y DIFERENCIACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE FRUTERÍA (II)

Principales materias primas vegetales.
Hortalizas.
Factores que influyen en la calidad.
Brotos y germinados.
Legumbres.
Setas.
Calendario de hortalizas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSERVACIÓN DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS DE FRUTERÍA

Introducción.

La calidad de los productos.

Maduración de las frutas.

Deterioro de las frutas.

Almacenamiento y conservación de los frutos frescos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INFLUENCIA DE LOS PRODUCTOS DE FRUTERÍA EN LA NUTRICIÓN

Introducción.

Clasificación de los alimentos.

Importancia de las frutas para la salud.

Vitaminas en las frutas.

Minerales.

Microelementos.

Oligoelementos.

Agua.

MÓDULO 2. HIGIENE Y SEGURIDAD EN FRUTERÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE LOS 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL SECTOR HORTOFRUTÍCOLA

Las frutas y las hortalizas en la cadena alimentaria.

Profundización en los aspectos técnico-sanitarios específicos del sector hortofrutícola.

Los sistemas de autocontrol APPCC y GPCH propios del sector hortofrutícola.

Trazabilidad. Importancia de documentación en sistemas de autocontrol.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Introducción.

Factores y situaciones de riesgo.

Daños derivados del trabajo.

Consideraciones específicas de seguridad.

Medidas de prevención y protección.

Riesgos biomecánicos asociados al manipulado de frutas y hortalizas.



MÓDULO 3. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS A FRUTERÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE COMPRA. CONSUMIDOR EN FRUTERÍAS

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.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE VENTA. VENDEDOR EN FRUTERÍAS

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.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTOS MERCANTILES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN FRUTERÍAS

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.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL EN FRUTERÍA

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.



UNIDAD DIDÁCTICA 5. HABILIDADES SOCIALES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN FRUTERÍA

¿Qué son las habilidades sociales?

Escucha activa.

¿Qué es la comunicación no verbal?

Componentes de la comunicación no verbal.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE EN FRUTERÍAS

Servicio al cliente.

Asistencia al cliente.

Información y formación del cliente.

Satisfacción del cliente.

Formas de hacer el seguimiento.

Derechos del cliente-consumidor.

