



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Curso de Servicio de Caja en Supermercados y Tiendas de Alimentación***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Curso de Servicio de Caja en Supermercados y Tiendas de Alimentación

**duración total:** 180 horas

**horas teleformación:** 90 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

Este Curso de Servicio de Caja en Supermercados y Tiendas de Alimentación le ofrece una formación especializada en la materia. La expansión de la economía mundial ha dado paso a numerosos cambios en la situación de negocios comerciales, tales como fruterías, pescaderías, carnicerías,.... Así, debido a la gran competencia surgida, es imprescindible remarcar la importancia que recae sobre las formas de exposición de los productos en el mercado, siendo en muchas ocasiones un aspecto crucial para la decisión final de compra de la clientela.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Conocer los aspectos básicos y más específicos sobre la supervisión y gestión del servicio de caja en supermercados y tiendas de alimentación.

## *para qué te prepara*

Este curso de Servicio de Caja en Supermercados y Tiendas de Alimentación le prepara para conocer los aspectos básicos y más específicos sobre la supervisión y gestión del servicio de caja en supermercados y tiendas de alimentación.

## *salidas laborales*

Jefes de tienda, Encargados, Supervisores,...., Gerentes de supermercado, Propietarios de tiendas de alimentación.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Servicio de Caja en Supermercados y Tiendas de Alimentación'



## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

**programa formativo**

## **MÓDULO 1. LA REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CAJA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIOS DE PAGO**

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EMPAQUETADO Y ESTÉTICA DEL ESTABLECIMIENTO**

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

## **MÓDULO 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORIENTADAS A LOS PROCESOS DE PREPARACIÓN DE LA VENTA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA**

- 1.Introducción
- 2.El vendedor
- 3.El comprador

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE**

**+ Información Gratis**



- 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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. 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