



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COML0010 Distribución, Reparto y Recogida de Productos Alimenticios a Domicilio

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

El curso COML0010 Distribución, Reparto y Recogida de Productos Alimenticios a Domicilio ofrece al alumno una formación especializada perteneciente a la Familia Profesional del Comercio y Marketing. El curso COML0010 Distribución, Reparto y Recogida de Productos Alimenticios a Domicilio te permitirá obtener las capacidades necesarias para distribuir, repartir y recoger a domicilio, así como ofrecer un servicio al cliente de calidad.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS BÁSICOS DEL REPARTO A DOMICILIO

1. Conocimiento del reparto a domicilio.
2. - Tipos de reparto.
3. - Tipos de reparto en función del vehículo utilizado
4. - Situación del sector.
5. Gestión de plataformas delivery.
6. - Qué son las plataformas delivery.
7. - Cómo funcionan.

8. - Formas de pago y envío.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RELACIONES CON LOS USUARIOS

1. Conocimiento de la atención al cliente.
2. - Principios básicos de la atención al cliente.
3. - Trato personalizado.
4. - Gestión de quejas y reclamaciones.
5. Gestión de la calidad en la atención al cliente.
6. - Organización y planificación de la atención al cliente.
7. - Cliente interno y externo.
8. - Gestión de la calidad en la atención al cliente.
9. Comunicación
10. - Fases de la comunicación
11. - La escucha y empatía.
12. - Comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGURIDAD EN EL TRABAJO DE REPARTO A DOMICILIO

1. Prevención de Riesgos Laborales
2. - Conceptos básicos.
3. - Principales riesgos asociados al reparto a domicilio.
4. - Equipos de Protección Individual (EPI)
5. - Confort térmico.
6. - Riesgos psicosociales y estrés.
7. Conocimiento de la seguridad en la conducción.
8. - Conductas seguras para evitar riesgos.
9. - Vehículos y ropa de trabajo.
10. - Riesgos en la conducción.
11. - El factor humano.
12. - Principios de la seguridad vial y reglas de la conducción defensiva o segura.
13. Aplicación de buenas prácticas del manipulador de alimentos

14. - La higiene alimentaria.
15. - La contaminación de los alimentos.
16. - Prácticas correctas de higiene.
17. - Limpieza y desinfección de equipos.
18. - Conservación de alimentos.
19. - Sistema de autocontrol: APPCC.
20. Prevención de contagios
21. - Evitar contactos víricos.
22. - Medidas COVID.
23. - Normas y consejos seguros para prevenir contagios



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es