



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso Superior de Cajero/a

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

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

OBJETIVOS

Conocer el desarrollo y promoción de los aspectos relacionados con la labor de cajero/a es el objetivo de este curso. El alumnado podrá adquirir los conocimientos que permitirán utilizar eficazmente las técnicas de comunicación orientadas a los procesos de preparación de la venta además de prever los riesgos laborales y determinar acciones preventivas o de protección de la salud, minimizando los factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

CONTENIDOS

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 simbiología
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. COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGURIDAD

1. Introducción
2. Los riesgos
3. Medidas de prevención y protección
4. La señalización
5. Siniestros
6. Sistemas de detección y alarma
7. Evacuaciones
8. Sistemas de extinción de incendios

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción
2. Definición de primeros auxilios
3. Cómo actuar ante una emergencia
4. Alergias
5. Dificultad respiratoria o asfixia
6. Contusiones
7. Lesiones oculares
8. Hemorragias
9. Quemaduras
10. Reanimación cardiopulmonar

UNIDAD DIDÁCTICA 7. HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE

1. Introducción
2. Higiene
3. Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias
4. Higiene personal
5. Higiene en los transportes y en la circulación
6. Fenómeno de degradación

7. Medidas de prevención
8. Confort y ambientes de trabajo
9. Métodos de conservación y manipulación de productos
10. Normativa de seguridad e higiene

MÓDULO 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORIENTADAS A LOS PROCESOS DE PREPARACIÓN DE LA VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. 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 9. COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA

1. Introducción
2. El vendedor
3. El comprador

UNIDAD DIDÁCTICA 10. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

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 11. 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

MÓDULO 4. FUNCIONAMIENTO DEL TPV: TPVPLUS ELITE

UNIDAD DIDÁCTICA 12. GLOBAL

1. Global
2. Empresas
3. Cajas
4. Terminal

UNIDAD DIDÁCTICA 13. SISTEMA

1. Introducción
2. Tablas Generales
3. Clientes
4. Agentes/Empleados
5. Proveedores

6. Transportistas
7. Almacenes
8. Artículos
9. Promociones
10. Control de llamadas
11. Terminales

UNIDAD DIDÁCTICA 14. ALMACÉN

1. Introducción
2. Pedidos
3. Albaranes
4. Facturas de Proveedores
5. Gestión de pagos
6. Movimientos de Almacén
7. Regularización de Almacenes
8. Histórico de Movimientos

UNIDAD DIDÁCTICA 15. FACTURACIÓN

1. Introducción
2. Presupuestos
3. Pedidos
4. Albaranes
5. Facturas
6. Abonos
7. Tickets de Venta
8. Plantilla
9. Liquidaciones
10. Gestión de cobros
11. Enlace SP ContaPlus

UNIDAD DIDÁCTICA 16. CAJA

1. Introducción
2. Movimientos de Caja
3. Cierre y Arqueo
4. Asientos de Cierre
5. Históricos de Cierres

UNIDAD DIDÁCTICA 17. INFORMES

1. Introducción
2. Estadísticas e informes
3. Estadísticas e informes estándar
4. Informes en Excel
5. Gráficos

UNIDAD DIDÁCTICA 18. ÚTIL

1. Introducción
2. Organización de ficheros
3. Herramientas
4. Perfiles de usuario y dispositivos
5. Entorno del sistema
6. Avisos de inicio
7. Gestión del conocimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 19. SI ON - LINE

1. Introducción
2. Registrarse en Si on- line
3. Buscador de Si on-line

UNIDAD DIDÁCTICA 20. AYUDA

1. Introducción
2. Contenido
3. Buscar
4. Documentación adicional
5. Acerca de...

UNIDAD DIDÁCTICA 21. ADAPTACIÓN A LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

1. Introducción
2. Nivel de seguridad en el acceso a la empresa
3. Información en las copias de seguridad



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