



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Encargado de Frutería

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

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

OBJETIVOS

Con este curso el alumnado podrá adquirir las habilidades necesarias para conocer y diferenciar los productos de frutería, aplicar medidas adecuadas de higiene y seguridad en fruterías, así como organizar correctamente las técnicas de venta que se pueden aplicar en fruterías.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. PRODUCTOS DE FRUTERÍA

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

1. Frutas características generales
2. Clasificación de la fruta
3. Diferenciación entre frutas
4. Frutas frescas
5. Frutas tropicales
6. Frutas desecadas
7. Calendario de frutas

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

1. Principales materias primas vegetales
2. Hortalizas
3. Factores que influyen en la calidad
4. Brotes y germinados
5. Legumbres
6. Setas
7. Calendario de hortalizas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSERVACIÓN DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS DE FRUTERÍA

1. Introducción
2. La calidad de los productos
3. Maduración de las frutas
4. Deterioro de las frutas
5. Almacenamiento y conservación de los frutos frescos

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

1. Introducción
2. Clasificación de los alimentos
3. Importancia de las frutas para la salud
4. Vitaminas en las frutas
5. Minerales
6. Microelementos
7. Oligoelementos
8. Agua

UNIDAD DIDÁCTICA 5. AGRICULTURA ECOLÓGICA Y ELEMENTOS TRANSGÉNICOS

1. Introducción
2. Técnicas básicas de producción agraria
3. Razones para consumir productos ecológicos
4. Inconvenientes de los productos ecológicos
5. Diferencias nutricionales entre alimentos ecológicos y convencionales
6. Normativa de la Unión Europea
7. ¿Cómo reconocer qué alimentos son ecológicos?
8. Los transgénicos (OMG)
9. ¿Qué es y cómo se obtiene un transgénico?

MÓDULO 2. HIGIENE Y SEGURIDAD EN FRUTERÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO EN FRUTERÍA

1. El fruto y su maduración
2. ¿Qué frutas no pueden madurar fuera de la planta?
3. ¿De qué manera se puede conservar la fruta?
4. Métodos de maduración de frutas y hortalizas

5. Aceleración del proceso de maduración de frutas y hortalizas
6. Alteraciones más frecuentes en las frutas
7. Normas de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE LOS ALIMENTOS

1. Los métodos de conservación de los alimentos
2. El envasado y la presentación de los alimentos
3. El etiquetado de alimentos y las marcas de salubridad
4. Prácticas higiénicas y requisitos en la elaboración, transformación, transporte, recepción y almacenamiento de los alimentos
5. Requisitos de los materiales en contacto con los alimentos
6. Higiene del manipulador
7. Higiene en locales, útiles de trabajo y envases
8. Limpieza y desinfección
9. Control de plagas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL SECTOR HORTOFRUTÍCOLA

1. Las frutas y las hortalizas en la cadena alimentaria
2. Profundización en los aspectos técnico-sanitarios específicos del sector hortofrutícola
3. Los sistemas de autocontrol APPCC y GPCH propios del sector hortofrutícola
4. Trazabilidad. Importancia de documentación en sistemas de autocontrol

UNIDAD DIDÁCTICA 4. IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA APPCC

1. Introducción
2. Requisitos para la implantación

3. Equipo para la implantación
4. Sistemas de vigilancia
5. Registro de datos
6. Instalaciones y equipos
7. Mantenimiento de un sistema APPCC

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. Factores y situaciones de riesgo
3. Daños derivados del trabajo
4. Consideraciones específicas de seguridad
5. Medidas de prevención y protección
6. Riesgos biomecánicos asociados al manipulado de frutas y hortalizas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción
2. Principios de actuación en primeros auxilios
3. Terminología clínica
4. Valoración del estado del accidentado: valoración primaria y secundaria
5. Contenido básico del botiquín de urgencias
6. Legislación en primeros auxilios
7. Conocer o identificar las lesiones
8. Recursos necesarios y disponibles
9. Fases de la intervención sanitaria en emergencia
10. Exploración de la víctima

MÓDULO 3. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS A FRUTERÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado
2. Definiciones y conceptos relacionados
3. División del mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE COMPRA. CONSUMIDOR EN FRUTERÍAS

1. Proceso de decisión del comprador
2. Roles en el proceso de compra
3. Complejidad en el proceso de compra
4. Tipos de compra
5. Psicología del consumidor
6. Variables que influyen en el proceso de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE VENTA. VENDEDOR EN FRUTERÍAS

1. Introducción
2. Tipos de ventas
3. Técnicas de ventas
4. El vendedor
5. Tipos de vendedores
6. Características del buen vendedor
7. Cómo tener éxito en las ventas
8. Actividades del vendedor
9. Nociones de psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTOS MERCANTILES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN FRUTERÍAS

1. La ficha del cliente
2. La ficha o catálogo del producto o servicio
3. El documento de pedido
4. El albarán o documento acreditativo de la entrega
5. La factura
6. Cheque
7. Pagaré
8. Letra de cambio
9. El recibo
10. Otros documentos: licencia de uso, certificado de garantía, instrucciones de uso, servicio de atención postventa, otros
11. El libro de reclamaciones y su tratamiento administrativo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FRUTERÍA

1. El proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación
3. Dificultades de la comunicación
4. Estructura del mensaje
5. Niveles de la comunicación comercial
6. Estrategias para mejorar la comunicación
7. La comunicación comercial y publicitaria
8. ¿Qué son las habilidades sociales?
9. Escucha activa
10. ¿Qué es la comunicación no verbal?
11. Componentes de la comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE EN FRUTERÍAS. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS Y OBJECIONES

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
7. Tratamiento de quejas, reclamaciones, dudas y objeciones
8. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
9. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
10. ¿Qué hacer ante el cliente?
11. ¿Qué no hacer ante el cliente?
12. Actitud ante las quejas y reclamaciones
13. Tratamiento de dudas y objeciones
14. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA NEGOCIACIÓN EN FRUTERÍAS

1. Concepto de negociación
2. Bases fundamentales de los procesos de negociación
3. Tipos de negociaciones
4. Las conductas de los buenos negociadores
5. Fases de la negociación
6. Estrategias de negociación
7. Tácticas de negociación
8. Cuestiones prácticas de negociación

MÓDULO 3. MARKETING APLICADO A FRUTERÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Animación
7. Mobiliario
8. La circulación de los clientes
9. Distribución de las secciones
10. La cartelería y señalización
11. Exterior del punto de venta
12. La identidad, logo y rótulo
13. Entrada al establecimiento
14. Acciones para tener un comercio actual
15. ¿Dónde establezco el punto de venta?
16. ¿Por qué es importante la imagen exterior de mi punto de venta?
17. El escaparate

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DEL LINEAL

1. El lineal
2. Optimización de líneas
3. Reparto del lineal
4. Lineal óptimo según producto y tiempo de exposición
5. La implantación del lineal
6. Sistemas de reposición de lineales
7. Normativa aplicable a la implantación de productos
8. Aplicaciones informáticas para la optimización del lineal y distribución de lineales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS GENERALES SOBRE MERCHANDISING. PUBLICIDAD EN EL PUNTO DE VENTA

1. Concepto y tipos de merchandising
2. Análisis de la promoción en el punto de venta
3. Objetivos del merchandising promocional
4. Tipos de promociones en el punto de venta
5. Tipos de periodos para animar el establecimiento
6. Actitudes para un buen funcionamiento de su negocio
7. Nuevas estrategias en la distribución de frutas y hortalizas
8. La crisis y el comercio minorista de frutas y hortalizas
9. ¿Cómo gestionar eficazmente el área expositiva?
10. Técnicas de animación
11. La publicidad en el lugar de venta (PLV)
12. Elementos de venta visual
13. Medios publicitarios

MÓDULO 5. GESTIÓN COMERCIAL APLICADA A FRUTERÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

1. Variables que intervienen en la optimización de recursos
2. Los indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral
3. Otros indicadores internos
4. La mejora continua de procesos como estrategia competitiva
5. Autoconocimiento y gestión del tiempo
6. Diferentes hábitos inadecuados
7. Tiempo de dedicación y tiempo de rendimiento y rendimiento
8. Influencia el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SURTIDO EN EL PUNTO DE VENTA

1. Clasificación de los productos en el punto de venta
2. Identificación del producto
3. Posicionamiento de los productos: productos atractivos y primeras marcas
4. Acondicionamiento del producto
5. Trazabilidad del producto en el punto de venta
6. El surtido en el punto de venta
7. Métodos de determinación del surtido
8. Elección de las referencias
9. Aplicación de programas informáticos de gestión del surtido

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS. GESTIÓN DE STOCK

1. Instrumentos de control cuantitativo y cualitativo
2. Parámetros de gestión de categorías
3. Cálculo de ratios económico-financieros
4. Análisis e interpretación de los ratios para la gestión de productos
5. Introducción de medidas correctoras
6. Utilización de hojas de cálculo y aplicaciones informáticas en la gestión de productos y surtidos

7. Los inventarios
8. Métodos de gestión de los inventarios
9. Elaboración de un inventario
10. Métodos de gestión de stock
11. Stock de seguridad
12. Modelos de gestión de stock



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