



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Programa Superior de Formación para Gerentes de Supermercado

---

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

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

---

### OBJETIVOS

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. Con el presente curso podrás adquirir los conocimientos necesarios relacionados con el manejo de cajas, control de frutería y pescadería, reposición del punto de venta y gestión y control de almacén, todo ello con el fin de poder hacer frente a los grandes cambios surgidos en el día a día en nuestra sociedad mercantil.

### CONTENIDOS

**PARTE 1. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE CAJA EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN**

**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

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

## PARTE 2. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE CHARCUTERÍA Y CARNICERÍA EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

### MODULO 1. ALMACENAJE Y EXPEDICIÓN DE CARNE Y PRODUCTOS CÁRNICOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECEPCIÓN Y EXPEDICIÓN DE MERCANCÍAS

1. Operaciones y comprobaciones generales en recepción y en expedición
2. Tipos y condiciones de contrato:
3. Protección de las mercancías cárnicas
4. Transporte externo
5. Condiciones y medios de transporte
6. Graneles y envasados
7. Colocación de las mercancías cárnicas en el medio de transporte

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTROL Y MANEJO DE TÚNELES Y CÁMARAS DE FRÍO

1. Sistemas de producción de frío. Instalaciones industriales e instalaciones sencillas:
2. Colocación de mercancías cárnicas. Sistemas de cierre y de seguridad
3. Túneles de congelación. Ajuste de temperaturas
4. Cámaras de maduración. Ajuste de temperatura, velocidad del aire, humedad
5. Cámaras de conservación. Ajuste de temperatura, velocidad del aire, humedad y tiempos
6. Control instrumental de túneles y cámaras
7. Anomalías y defectos que puedan detectarse
8. Registros y anotaciones. Partes de incidencia

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ALMACENAMIENTO DE DERIVADOS CÁRNICOS

1. Sistemas de almacenaje, tipos de almacén para derivados cárnicos
2. Clasificación y codificación de mercancías con destino a la producción cárnica:
3. Procedimientos y equipos de traslado y manipulación internos:
4. Ubicación de mercancías:
5. Condiciones generales de conservación de los productos:
6. Documentación interna
7. Registros de entrada y salidas. Fichas de recepción
8. Documentación de reclamación y devolución
9. Órdenes de salida y expedición. Albaranes
10. Control de existencias, stocks de seguridad, estocage mínimo, rotaciones
11. Inventarios. Tipos y finalidad de cada uno de ellos

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. MEDIDAS DE HIGIENE EN CARNICERÍA-CHARCUTERÍA Y EN LA INDUSTRIA CÁRNICA

1. Agentes causantes de las transformaciones en la carne y derivados cárnicos

2. Alteraciones de los alimentos
3. Principales intoxicaciones y toxiinfecciones en la carne
4. Normativa:
5. Medidas de higiene personal:
6. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos:
7. Niveles de limpieza:
8. Procesos y productos de limpieza, desinfección, esterilización, desinsectación, desratización
9. Sistemas y equipos de limpieza:
10. Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIONES INFORMÁTICAS AL CONTROL DEL ALMACÉN

1. Manejo de base de datos
2. Altas, bajas y modificaciones en los archivos de productos, proveedores y clientes
3. Manejo de hoja de cálculo
4. Archivar e imprimir los documentos de control de almacén. Control de túneles y cámaras

## MODULO 2. ACONDICIONAMIENTO DE LA CARNE PARA SU COMERCIALIZACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CARNE

1. Definición y características organolépticas
2. El tejido muscular. Constitución y composición. pH, color, sabor, etc
3. Situación de la carne después del sacrificio
4. Características de las distintas carnes: vacuno, ovino. Caprino, porcino, aves, conejo y caza
5. Tipos, piezas y unidades de carne y vísceras. Clasificación
6. Otros tejidos comestibles: Grasas, vísceras, despojos, tripas y sangre

7. El proceso de maduración de la carne. Cámaras
8. Alteraciones de la maduración
9. Composición bromatológica. Descripción. El agua en la carne
10. Valoración de la calidad de las carnes

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES TÉCNICO-SANITARIAS EN SALAS DE DESPIECE Y OBRADORES CÁRNICOS

1. Equipos y maquinaria. Descripción y utilidades
2. Medios e instalaciones auxiliares (Producción de calor, frío, agua, aire, energía eléctrica)
3. Condiciones técnico-sanitarias
4. Condiciones ambientales
5. Utensilios o instrumentos de preparación de la carne
6. Limpieza general
7. Productos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización
8. Medidas de higiene personal y de seguridad en el empleado, útiles y maquinaria
9. Mantenimiento de la maquinaria en salas de despiece y obradores

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREPARACIÓN DE LAS PIEZAS CÁRNICAS PARA SU COMERCIALIZACIÓN

1. Despiece de canales. Partes comerciales
2. Deshuesado y despiece de animales mayores. Clasificación comercial
3. Deshuesado y despiece de animales menores. Clasificación comercial
4. Fileteado y chuleteado. Aprovechamientos de restos
5. Materiales y técnicas de envoltura y etiquetado
6. Conservación de las piezas. Cámaras de oreo y de frío
7. Preparación de despojos comestibles para su comercialización
8. Presentación comercial. El puesto de venta al público
9. Atención al público. Técnicas de venta

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. DETERMINACIÓN DEL PRECIO Y

## COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS

1. Escandallos. Definición y utilidad
2. Cálculo del precio de venta. Rendimientos estándares y referencias del mercado
3. Márgenes comerciales. Previsión de venta
4. Control de ventas. Anotaciones y correcciones
5. Montar escaparates de exposición
6. Seleccionar los productos más adecuados
7. Etiquetado: tipos de etiquetas, colocación
8. Envasado-envoltura: normativa, materiales y tipos de envoltura y envase

## PARTE 3. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE FRUTERÍA EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

### 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

## PARTE 4. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE REPONEDOR EN SUPERMERCADOS TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. 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

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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. ¿Cómo gestionar eficazmente el área expositiva?
8. Técnicas de animación
9. La publicidad en el lugar de venta (PLV)
10. Elementos de venta visual
11. Medios publicitarios

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS. GESTIÓN DE STOCK

1. Instrumentos de control cuantitativos y cualitativos
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 stocks
11. Stock de seguridad
12. Modelos de gestión de stock

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA FIGURA DEL REPONEDOR DE SUPERMERCADOS

1. Figura del reponedor/reponedora

2. Competencias en el contexto laboral
3. ¿Cómo se adquieren las competencias?
4. Competencias, tipología y significado
5. Competencias básicas en tareas de reposición
6. Herramientas utilizadas en tareas de reposición

## PARTE 5. SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO, CONTROL DEL ALMACÉN Y GESTIÓN DE STOCK EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Función de almacenaje
2. Métodos de asignación de zonas de almacenaje
3. Separación o clasificación de los paquetes
4. Almacenamiento de productos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANTENIMIENTO BÁSICO DEL ALMACÉN

1. Introducción
2. Productos utilizados para la limpieza y desinfección del almacén
3. Limpieza y desinfección del almacén
4. Limpieza y desinfección de equipos y maquinaria utilizados

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL APROVISIONAMIENTO. CONCEPTO Y ESTRATEGIAS

1. Logística de aprovisionamiento
2. El proceso de aprovisionamiento
3. Métodos de aprovisionamiento

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

1. Recepción de la mercancía
2. Etiquetado e identificación propias del almacenamiento
3. Tratamiento por rotura o deficiencia de las mercancías

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN DEL REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción
2. Modelos de gestión de inventarios
3. Nivel de servicio y stock de seguridad
4. Tamaño óptimo de pedidos
5. Reaprovisionamiento continuo: el punto de pedido
6. Reaprovisionamiento periódico

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. COSTES DE INVENTARIO

1. Introducción
2. Costes de almacenamiento
3. Costes de lanzamiento del pedido
4. Costes de adquisición
5. Costes de ruptura de stock

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTROL DE INVENTARIOS

1. Introducción
2. Medida de los stocks
3. Clasificación de los materiales
4. Recuento de stocks

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN INTEGRADA DE INVENTARIOS

1. Introducción
2. Reaprovisionamiento con demanda programada
3. Técnicas de DRP: Métodos de Brown y Martin
4. Aplicación de las técnicas "DPR"

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. SIMULACIÓN DINÁMICA DE ESTRATEGIAS DE REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción
2. Simulación dinámica de sistemas
3. Características de los procesos reales
4. Elementos de un sistema dinámico
5. Simbología
6. Software de simulación de dinámica de sistemas
7. Aplicación de las técnicas de simulación



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)