

GUÍA DEL PARTICIPANTE

APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE PROCESOS DE TIENDA

Competencia a desarrollar: Aplicar procedimientos de operación de procesos de tienda respetando la normativa de la empresa y estándares de la industria.

MODULO I: LA COLABORACIÓN COMO BASE PARA OPERACIONES EXITOSAS

Aprendizaje esperado: Reconocer la importancia del trabajo colaborativo en la operación de procesos de tienda.

- La importancia del trabajo colaborativo.
- Preparándose para el trabajo colaborativo.
- Buenas prácticas de colaboración.

MODULO II: LAS NORMAS ESENCIALES PARA LA OPERACIÓN SEGURA EN LA TIENDA

Aprendizaje esperado: Identificar las leyes y normas esenciales relacionadas con la seguridad en una tienda.

- La ley 17.744: conociendo tus derechos.
- Extintores: normas asociadas al uso de extintores.
- Extintores: uso correcto del extintor.
- Seguridad alimentaria: productos vencidos.
- Seguridad alimentaria: lavado de manos.
- Seguridad alimentaria: conservación de alimentos.
- Seguridad alimentaria: contaminación cruzada.
- Seguridad alimentaria: norma HACCP.
- Antilavado de dinero: conceptos generales.
- Antilavado de dinero: tarjetas de regalo.

MODULO III: LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Aprendizaje esperado: Identificar los tipos de clientes y la importancia de su experiencia al comprar en la tienda o través de otros canales no presenciales.

- Conocer al cliente.
- La experiencia del cliente.
- Cliente omnicanal

MODULO IV: OPERACIONES GENERALES CON MERCADERÍA

Aprendizaje esperado: Analizar las operaciones generales con mercadería desde su adquisición hasta que es ubicada dentro de la tienda.

- Operaciones generales con mercadería.
- Canales de abastecimiento y métodos de compra.
- Recepción.
- Áreas de almacenamiento.
- Sala de venta.
- Inventario perpetuo (Pi).
- Sistema de radiofrecuencia.

MODULO V: OPERACIONES CON MERCADERÍA PERECIBLE (PPS)

Aprendizaje esperado: Aplicar procedimientos operacionales con mercadería perecible según normativa establecida por la industria.

- Laminado de cecinas.
- Horneado de pan.
- Sala de procesos.
- Cocción de pollo.

MODULO VI: OMNISCANALIDAD EN LAS OPERACIONES

Aprendizaje esperado: Emplear estrategias de comunicación tanto online (Web) y offline (Presencial), con los clientes de manera de perfeccionar la experiencia de compra en la tienda.

- Introducción a la omnicanalidad.
- Modelos de omnicanalidad.
- Tipos de clientes.
- Almacenamiento.
- Entrega.
- Picking en sala.
- Preparación de materiales.
- Sustitución de productos (Parte 1).
- Sustitución de productos (Parte 2).
- Modelo YLC: ¿Cómo compran los clientes?

MODULO VII: OPERACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

Aprendizaje esperado: Aplicar protocolos de operación de punto de venta en línea (POS), de acuerdo a protocolos de servicio al cliente.

- Protocolo de atención.
- Instalación del punto de venta (POS).
- Medios de pago.
- Otros servicios en caja.
- Caja autoservicio.
- Recicladora de efectivo.