



**CURSO:
CAJERO/A DE GRANDES
SUPERFICIES**



CURSO: CAJERO/A DE GRANDES SUPERFICIES

CONTENIDOS

Módulo 1. La realización de la gestión de la caja

1. Unidad 1. INSTALACIÓN DE LA CAJA

1. Introducción
2. Cajas registradoras
3. Terminales punto de venta
4. Tipos de sistemas
5. El Datáfono
6. Terminales pesadas
7. Operativa y manejo de caja

2. Unidad 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

3. Unidad 3. MEDIOS DE PAGO

1. Dinero efectivo
2. Talones y cheques
3. Tarjetas
4. Dinero electrónico
5. Bonos
6. Créditos
7. Moneda extranjera

4. Unidad 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

1. Unidad 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

2. Unidad 6. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción
2. Definición de primeros auxilios
3. Cómo actuar ante una emergencia
4. Reanimación cardiopulmonar
5. Otras situaciones de urgencia

3. Unidad 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

1. Unidad 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

2. Unidad 9. COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA

1. Introducción
2. El vendedor
3. El comprador

3. Unidad 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

4. Unidad 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

1. Unidad 12. GLOBAL

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

2. Unidad 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

3. Unidad 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

4. Unidad 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

5. Unidad 16. CAJA

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

6. Unidad 17. INFORMES

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

7. Unidad 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

8. Unidad 19. SI ON – LINE

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

9. Unidad 20. AYUDA

1. Introducción

2. Contenido
3. Buscar
4. Documentación adicional

10. Unidad 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