



Modulo 1: Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto

Modulo 2: Controllo della qualità dei prodotti alimentari e non

Modulo 3: Cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non

Modulo 4: Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari

Modulo 5: Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti non alimentari

Modulo 6: Esecuzione delle operazioni di esposizione delle merci/prodotti

Modulo 7: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Modulo 8: Vendita e somministrazione di prodotti alimentari

Dettaglio

Modulo 1: Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto

- adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti
- elementi di pratica professionale
- principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction
- procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita
- procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento
- strategie di marketing dell'azienda
- tecniche di ascolto attivo
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche e psicologie di vendita
- tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

Modulo 2: Controllo della qualità dei prodotti alimentari e non

- caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande
- conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari
- freschi e conservati e delle bevande
- documentazione relativa al movimento del magazzino
- elementi di merceologia alimentare

- igiene e sicurezza alimentare
- normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP)
- normativa in materia commerciale
- normativa sull'etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari
- procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- processi e servizi della distribuzione commerciale
- standard di qualità e normativa di riferimento
- struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)

Modulo 3: Cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non

- prodotti e procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti
- alimentari e non
- tipologie e caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non
- procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci

Modulo 4: Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari

- confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande
- documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino
- elementi di merceologia alimentare
- normativa in materia commerciale
- principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc.
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- processi e servizi della distribuzione commerciale
- struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)
- tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti

Modulo 5: Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti non alimentari

- principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc.
- procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- processi e servizi della distribuzione commerciale

Modulo 6: Esecuzione delle operazioni di esposizione delle merci/ prodotti

- caratteristiche e funzionamento delle attrezzature in area vendita (bilance, banchi-frigorifero, ecc.)
- tecniche di esposizione della merce/prodotto
- tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

Modulo 7: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
- metodi di sorveglianza
- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza
- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature
- principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
- procedure di emergenza e primo soccorso
- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

Modulo 8: Vendita e somministrazione di prodotti alimentari

- attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande
- caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande
- certificazioni di qualità (doc, dop, docg, igp, igt, stg)
- confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande
- conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande
- elementi di merceologia alimentare
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- prodotti tipici locali e tradizionali
- sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
- strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di esposizione della merce/prodotto
- tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli
- tecniche e psicologie di vendita