



CONTENIDO DEL CURSO

CURSO CAJA Y REPOSICIÓN

Programa

Módulo de Caja

1. Caja y terminal del punto de venta (TPV)

- Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta:
- Elementos y características del TPV.
- Apertura y cierre del TPV.
- Scanner y lectura de la información del producto.
- Otras funciones auxiliares del TPV.
- Lenguajes comerciales: codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos (Sistema EDI u otros).
- Descuentos, promociones, vales en el TPV.
- Utilización del TPV (Terminal punto de venta).
- Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago:
 - Efectivo.
 - Transferencia y domiciliación bancaria.
 - Tarjeta de crédito y débito,
 - Pago contrareembolso,
 - Pago mediante teléfonos móviles, u otros.
 - Medios de pago online y seguridad del comercio electrónico.

2. El código de barras

- Beneficios, aplicaciones y características del código de barras
- Codificaciones o simbología
- Sistema de seguridad en el comercio
- Medios de lectura electrónica

3. Servicio/asistencia al cliente

- Servicio al cliente
- Asistencia al cliente
- Información y formación del cliente
- Satisfacción del cliente
- Formas de hacer el seguimiento
- Derechos del cliente-consumidor

Módulo Reposición y preparación de pedidos

1. Operativa de preparación de pedidos.

2. Consideraciones básicas para la preparación del pedido.

- Diferenciación de unidades de pedido y de carga.
- Tipos de pedido.
- Unidad de pedido y embalaje.
- Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.

3. Documentación básica en la preparación de pedidos.

- Documentación habitual.
- Sistemas de seguimiento y control informático de pedidos.
- Control informático de la preparación de pedidos.
- Trazabilidad: concepto y finalidad.

4. Registro y calidad de la preparación de pedidos.

- Verificación del pedido.
- Flujos de información en los pedidos.
- Codificación y etiquetado de productos y pedidos.
- Control y registro de calidad en la preparación de pedidos: exactitud, veracidad y normas de visibilidad y legibilidad de etiquetas.

5. Sistemas y equipos en la preparación de pedidos

6. Métodos habituales de preparación de pedidos:

- Manual.
- Semiautomático.
- Automático.
- Picking por voz.

7. Sistemas de pesaje y optimización del pedido.

- Equipos utilizados habitualmente en el pesaje y medición de pedidos.
- Unidades de volumen y de peso: interpretación.