

Distribución, reparto y recogida de productos alimenticios a domicilio

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Adquirir las competencias necesarias para distribuir, repartir y recoger productos a domicilio, atendiendo al destinatario, ofreciendo un servicio de calidad y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, riesgos laborales, así como las normas internas de las organizaciones
- Adquirir los conceptos básicos del reparto a domicilio, gestionar, de forma correcta, las plataformas de reparto y manejar las distintas formas de pago
- Adquirir las habilidades, recursos y técnicas necesarias para mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente
- Adquirir los conocimientos de los riesgos laborales en el reparto a domicilio aplicando las conductas adecuadas para evitarlos en los desplazamientos, respetando las normas de tráfico y manipulando correctamente los alimentos.

CONTENIDOS

Aspectos básicos del reparto a domicilio

Introducción

Conocimiento del reparto a domicilio

Tipos de reparto

Tipos de reparto en función del vehículo utilizado

Situación del sector

Gestión de plataformas delivery

Qué son las plataformas delivery

Cómo funcionan

Formas de pago y envío

Resumen

Atención al cliente y relaciones con los usuarios

Introducción

Conocimiento de la atención al cliente

Principios básicos de la atención al cliente

- Trato personalizado
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Gestión de la calidad en la atención al cliente
 - Organización y planificación de la atención al cliente
 - Cliente interno y externo
 - Gestión de la calidad en la atención al cliente

- Comunicación
 - Fases de la comunicación
 - La escucha y empatía
 - Comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita

- Resumen

- Seguridad en el trabajo de reparto a domicilio

- Introducción

- PRL, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE.**

- Conceptos básicos
 - Principales riesgos asociados al reparto a domicilio
 - Equipos de Protección Individual (EPI)
 - Confort térmico
 - Riesgos psicosociales y estrés
- Conocimiento de la seguridad en la conducción
 - Conductas seguras para evitar riesgos
 - Vehículos y ropa de trabajo
 - Riesgos en la conducción
 - El factor humano
 - Principios de la seguridad vial y reglas de la conducción defensiva o segura

- Aplicación de buenas prácticas del manipulador de alimentos

- La higiene alimentaria
 - La contaminación de los alimentos
 - Prácticas correctas de higiene
 - Limpieza y desinfección de equipos
 - Conservación de alimentos
 - Sistema de autocontrol: APPCC

- Prevención de contagios
 - Evitar contactos víricos
 - Medidas COVID
 - Normas y consejos seguros para prevenir contagios

- Resumen

