

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.

CONTENIDOS

UD1. Conocimiento del reparto a domicilio.

- 1.1 Tipos de reparto.
- 1.2 Tipos de reparto en función del vehículo utilizado
- 1.3 Situación del sector.

UD2. Gestión de plataformas delivery.

- 2.1 Qué son las plataformas delivery.
- 2.2 Cómo funcionan.
- 2.3 Formas de pago y envío.

UD3 Conocimiento de la atención al cliente.

- 3.1 Principios básicos de la atención al cliente.
- 3.2 Trato personalizado.
- 3.3 Gestión de quejas y reclamaciones.

UD4. Gestión de la calidad en la atención al cliente.

- 4.1 Organización y planificación de la atención al cliente.
- 4.2 Cliente interno y externo.
- 4.3 Gestión de la calidad en la atención al cliente.

UD5. Comunicación.

5.1 Fases de la comunicación.

5.2 La escucha y empatía.

5.3 Comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.