

# REPOSICIÓN EN SUPERMERCADOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE



Acreditación de competencias profesionales

**176 horas** de formación teórica  
**128 horas** de capacitación en entornos normalizados

## PLAN FORMATIVO

NIVEL DE  
CUALIFICACIÓN  
PROFESIONAL

1

- **Teoría:** lunes y miércoles  
08/09/2025 - 25/02/2026
- **Prácticas:** martes y jueves  
30/09/2025 - 24/02/2026
- **Horario:** 9:30 a 13:30 h.

Financiado por

**SUPERMERCADOS**  
**La despensa**

*¡somos de aquí!*

|   |
|---|
| <b>FAMILIA PROFESIONAL – COMERCIO Y MARKETING</b> |
|---|

**ACCIÓN FORMATIVA – REPOSICIÓN EN SUPERMERCADOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

- ✓ Formación teórica: 176 horas, lunes y miércoles.
- ✓ Fecha Inicio: 08/09/2025 / Fecha Fin: 25/02/2026.
- ✓ Horario: 09:30 a 13:30 horas.
- ✓ Capacitación en entornos normalizados: 128 horas, martes y jueves.
- ✓ Fecha Inicio: 30/09/2025 / Fecha Fin: 24/02/2026.
- ✓ Horario: 09:00 a 14:00 horas.

2

**1. PRESENTACIÓN**

Este programa formativo ayuda a aprender las habilidades y conocimientos necesarios para trabajar en operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén, preparación de pedidos siguiendo los procedimientos establecidos.

Las personas que lo hagan podrán adquirir las competencias profesionales necesarias para realizar una adecuada gestión de productos, surtido y stock en supermercados, conocer técnicas de empaquetado comercial de productos, así como desarrollar las habilidades para una correcta manipulación higiénica de alimentos.

El trabajo seguirá las normas de accesibilidad universal, respetando las leyes actuales y las medidas de seguridad e higiene del sector.

**2. OBJETIVOS GENERALES****I. Conocimiento del supermercado y su organización.**

- Identificar las secciones, zonas y funciones básicas de un supermercado.
- Reconocer la importancia de la reposición en el correcto funcionamiento del punto de venta.
- Familiarizarse con la señalización, pasillos, almacén y zonas de trabajo.

**II. Atención al cliente y habilidades sociales.**

- Desarrollar actitudes positivas de atención y servicio al cliente.
- Aplicar normas básicas de comunicación verbal y no verbal.
- Gestionar quejas y reclamaciones con respeto y empatía.

**III. Animación en el punto de venta.**

- Conocer técnicas de animación y promoción de productos.
- Reconocer la importancia de la publicidad en el lineal y los elementos visuales.
- Favorecer la rotación de productos mediante la reposición dinámica.

**IV. Organización de líneas y merchandising.**

- Colocar los productos según criterios de agrupación, niveles y normas de la empresa.
- Planificar la ruta de reposición y extracción de productos en almacén siguiendo técnicas de picking.

- Interpretar etiquetas, códigos y sistemas de identificación (PDA, escáner, radiofrecuencia).
- V. Técnicas de empaquetado y acondicionamiento.**
- Seleccionar el material de embalaje adecuado a cada producto.
  - Embalar productos garantizando su seguridad, conservación e integridad.
  - Etiquetar correctamente embalajes y registrar incidencias en los medios de gestión establecidos.
- VI. Gestión de stocks.**
- Revisar y controlar los niveles de existencias.
  - Registrar desabastecimientos, mermas o incidencias en la aplicación informática.
  - Colaborar en inventarios siguiendo protocolos de la empresa.
- VII. Manipulación higiénica de alimentos.**
- Aplicar normas de higiene y seguridad alimentaria en la reposición.
  - Reconocer productos defectuosos, caducados o en mal estado y retirarlos adecuadamente.
  - Utilizar equipos de protección individual y colectiva en la manipulación de alimentos.
- VIII. Prevención de hurtos y seguridad en tienda.**
- Identificar riesgos de hurto y adoptar medidas preventivas.
  - Colaborar con el equipo en el control de accesos y vigilancia de la mercancía.
  - Actuar con discreción y responsabilidad en situaciones de riesgo.
- IX. Gestión ambiental en el supermercado.**
- Aplicar prácticas de reciclaje y gestión de residuos en el punto de venta.
  - Retirar residuos y embalajes siguiendo los protocolos de sostenibilidad de la empresa.
  - Colaborar en la reducción del impacto ambiental del supermercado.
- X. Prevención de Riesgos Laborales (PRL).**
- Utilizar correctamente los equipos de protección individual (EPI).
  - Aplicar normas de seguridad en el manejo de cargas, carretillas y herramientas.
  - Prevenir riesgos ergonómicos y accidentes en el entorno de trabajo.

### 3. PLANES DE ESTUDIO

El curso **Reposición en Supermercados y Atención al Cliente** ha sido creado por un equipo de expertos con mucha experiencia en la creación de cursos para personas en situación vulnerable.

Los contenidos del curso han sido diseñados con altos estándares de calidad y utilidad. Se adaptan a las necesidades de los participantes y se basan en las competencias profesionales de comercio y marketing.

El curso **Reposición en Supermercados y Atención al Cliente** tiene una estructura modular basada en la unidad **UC1327\_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.**

**ESTRUCTURA MODULAR**

|    | <b>MÓDULOS</b>                                  | <b>HORAS</b> |
|----|---|--------------|
| 1  | El supermercado.                                | 8            |
| 2  | Atención al cliente y habilidades sociales      | 12           |
| 3  | Animación en el punto de venta.                 | 32           |
| 4  | Organización de líneas y Merchandising.         | 28           |
| 5  | Técnicas de empaquetado comercial del producto. | 28           |
| 6  | Gestión de stocks.                              | 20           |
| 7  | Manipulación higiénica de alimentos.            | 12           |
| 8  | Prevención de hurtos y seguridad en tienda.     | 8            |
| 9  | Gestión ambiental en el supermercado            | 12           |
| 10 | PRL.  | 16           |
| 11 | Capacitación en Entornos Laborales Normalizados | 128          |

**4. HABILIDADES PARA DESARROLLAR****1. Realizar la reposición y acondicionamiento de productos en el lineal siguiendo las normas de la empresa:**

- Colocar los productos en los estantes según criterios de orden, visibilidad y rotación (FIFO).
- Cumplir las normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos.

**Tareas:**

- ✓ Preparar el carro o jaula de reposición con los productos necesarios.
- ✓ Revisar el estado de los productos (caducidades, envases dañados).
- ✓ Colocar los artículos respetando la señalización y el espacio asignado.
- ✓ Retirar productos en mal estado o caducados, comunicando la incidencia.
- ✓ Mantener el lineal limpio, ordenado y atractivo para la venta.

**2. Atender al cliente con amabilidad y profesionalidad:**

- Desarrollar una comunicación adecuada y efectiva con el cliente.
- Resolver dudas y derivar consultas al responsable cuando sea necesario.

**Tareas:**

- ✓ Escuchar al cliente de manera activa y respetuosa.
- ✓ Informar sobre la ubicación de productos en la tienda.
- ✓ Ofrecer ayuda en la manipulación de artículos voluminosos.
- ✓ Gestionar quejas sencillas con cortesía y trasladar las incidencias al responsable.

**3. Aplicar técnicas de animación en el punto de venta y merchandising:**

- Mejorar la visibilidad y atractivo de los productos.
- Favorecer la rotación y el aumento de ventas mediante colocación estratégica.

**Tareas:**

- ✓ Preparar cabeceras de góndola y expositores según campañas.
- ✓ Utilizar cartelería, etiquetas y promociones visuales.
- ✓ Revisar la correcta señalización de precios.
- ✓ Colaborar en la preparación de promociones y ofertas especiales.

**4. Realizar operaciones básicas de empaquetado y embalaje:**

- Embalar productos de forma segura, higiénica y eficiente.
- Seleccionar los materiales adecuados al tipo de producto.

**Tareas:**

- ✓ Identificar el material de embalaje más apropiado (cajas, plásticos, protectores).
- ✓ Embalar artículos manualmente siguiendo procedimientos de seguridad.
- ✓ Etiquetar el embalaje con la información necesaria.
- ✓ Retirar residuos y colocarlos en contenedores de reciclaje.

**5. Controlar el stock y registrar incidencias:**

- Vigilar los niveles de existencias en el lineal y almacén.
- Informar de incidencias en el sistema de gestión.

**Tareas:**

- ✓ Revisar el stock en el lineal y reponer cuando sea necesario.
- ✓ Registrar desabastecimientos o mermas en la aplicación informática.
- ✓ Participar en inventarios periódicos.
- ✓ Comunicar incidencias de rotura o anomalías al responsable.

**6. Aplicar las normas de higiene y manipulación de alimentos:**

- Manipular los productos alimenticios garantizando su seguridad.
- Evitar riesgos de contaminación cruzada y deterioro.

**Tareas:**

- ✓ Usar guantes, EPIs y equipos de protección según normativa.
- ✓ Revisar fechas de caducidad y condiciones de conservación.
- ✓ Retirar y aislar alimentos en mal estado.
- ✓ Mantener zonas de trabajo limpias y desinfectadas.

**7. Colaborar en la prevención de hurtos y seguridad en tienda:**

- Detectar riesgos y actuar de forma preventiva.
- Colaborar con el equipo de seguridad y responsables.

**Tareas:**

- ✓ Observar el entorno de forma discreta y responsable.
- ✓ Evitar dejar productos desatendidos en pasillos.
- ✓ Informar de conductas sospechosas o incidencias.
- ✓ Cumplir protocolos de emergencia y evacuación.

**8. Aplicar buenas prácticas ambientales en el puesto de trabajo:**

- Reducir residuos y fomentar el reciclaje.
- Contribuir al consumo responsable de recursos.

6

**Tareas:**

- ✓ Clasificar residuos en contenedores adecuados.
- ✓ Reutilizar materiales siempre que sea posible.
- ✓ Minimizar el uso de plásticos y embalajes innecesarios.
- ✓ Mantener ordenadas las zonas de reciclaje y gestión de residuos.

**9. Cumplir las normas de Prevención de Riesgos Laborales (PRL):**

- Trabajar de forma segura en la reposición y manipulación de cargas.
- Utilizar correctamente los equipos de trabajo y protección.

**Tareas:**

- ✓ Levantar y transportar cargas con técnicas ergonómicas.
- ✓ Llevar siempre los EPIs según la tarea (chaleco, guantes, calzado de seguridad).
- ✓ Identificar riesgos en el entorno de trabajo y comunicarlos.

**5. CONTENIDOS****MODULO 1: EL SUPERMERCADO.**

- ✓ Concepto de supermercado y autoservicio.
- ✓ Secciones y organización interna (alimentación seca, perecederos, etc.).
- ✓ Almacén, cámaras frigoríficas y zona de carga.
- ✓ Roles del personal en supermercado.

**MODULO 2: ATENCIÓN AL CLIENTE Y HABILIDADES SOCIALES.**

- ✓ Comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Técnicas de atención al cliente.
- ✓ Gestión de quejas y reclamaciones.
- ✓ Habilidades sociales y trabajo en equipo.

**MODULO 3: ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.**

- ✓ Publicidad en el lugar de venta (PLV).
- ✓ Técnicas de animación y promoción.
- ✓ Marketing sensorial (luces, colores, olores, música).
- ✓ Colocación estratégica de productos (zonas frías/calientes).

**MODULO 4: ORGANIZACIÓN DE LÍNEAS Y *MERCHANDISING*.**

- ✓ Técnicas de merchandising
- ✓ Organización de lineales
- ✓ Mobiliario y elementos expositivos

**MODULO 5: TÉCNICAS DE EMPAQUETADO COMERCIAL DEL PRODUCTO.**

- ✓ Técnicas de empaquetado.

**MODULO 6: GESTIÓN DE STOCK.**

- ✓ Gestión de Stock en el Supermercado.
- ✓ Gestión de Stock en el Almacén de Supermercado.

**MODULO 7: MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS.**

- ✓ Higiene Personal.
- ✓ Manipulación Segura de Alimentos.
- ✓ Higiene de Superficies y Utensilios.
- ✓ Peligros Asociados al Consumo de Alimentos.
- ✓ Contaminación de Origen Bacteriano.
- ✓ Limpieza y desinfección.
- ✓ Normativa

**MODULO 8: PREVENCIÓN DE HURTOS Y SEGURIDAD EN TIENDA.**

- ✓ Tipología de hurtos más frecuentes.
- ✓ Protocolos de actuación ante un hurto.
- ✓ Sistemas de seguridad en supermercados (alarmas, cámaras, etiquetas).
- ✓ Actuación discreta y coordinada con el equipo.

**MODULO 9: GESTIÓN AMBIENTAL EN EL SUPERMERCADO.**

- ✓ Residuos y reciclaje en el punto de venta.
- ✓ Embalajes sostenibles.
- ✓ Gestión de plásticos, cartones y desperdicio alimentario.
- ✓ Buenas prácticas de ahorro energético y reducción del impacto ambiental.

**MODULO 10: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN TRABAJOS DE REPOSICIÓN.**

- ✓ Riesgos y Medidas Preventivas Generales
- ✓ Higiene Postural
- ✓ Elementos Electrónicos
- ✓ Productos de Limpieza
- ✓ Recomendaciones Básicas para la Prevención de Lesiones

## 6. METODOLOGIA

### Nuestra formación:

- Combinamos el aprendizaje en el aula con la formación práctica en los supermercados de La Despensa (Formación Dual) para facilitar la incorporación al mundo laboral.

### Atención a la diversidad:

- Organizamos las actividades pensando en la accesibilidad y las diferentes necesidades del alumnado.
- Buscamos eliminar barreras para que todos puedan participar y aprender de forma cómoda.

### Recursos disponibles para el alumnado:

- **Material didáctico:** Contenidos que explican las lecciones del curso.
- **Material complementario:** Ejercicios, artículos y recursos para reforzar el aprendizaje.
- **Videos explicativos:** Con explicaciones de los contenidos.
- **Tutoría personalizada:** Acompañamiento y apoyo individualizado por parte de un profesional de referencia.

## 7. PERFIL ALUMNO

Tener reconocido un grado de discapacidad con un porcentaje de al menos el 33 %. Se realizará selección del alumnado teniendo en cuenta las competencias y requisitos de idoneidad relacionados con los contenidos formativos.

## 8. N.º MAXIMO DE ALUMNOS

El número de alumnos será de al menos 13 personas, con un máximo de 15 alumnos por curso.

## 9. EVALUACION

El curso cuenta con un sistema completo de evaluación, que combina la evaluación continua, además de exámenes modulares y una evaluación final. Nuestro sistema de evaluación se basa en los siguientes indicadores:

- ✓ **Índice de desarrollo personal:** Usamos herramientas que nos ayudan a ver cómo el alumnado mejora sus habilidades y destrezas importantes para el trabajo que aprenderán en el curso.

- ✓ **Evaluación del rendimiento:** Con nuestras herramientas de seguimiento, medimos cómo el alumnado aplica lo aprendido durante las prácticas.
- ✓ **Evaluación del aprendizaje:**
  - **Evaluación continua (20% de la nota final):**  
Hacer tareas sencillas y presentar casos prácticos con la ayuda del docente.
  - **Exámenes (80% de la nota final):**
    - **Evaluación por módulos (40% de la nota final):**  
Hacer un examen cada vez que se completen 2 módulos. Habrá 6 evaluaciones en total.
    - **Evaluación final (40% de la nota final):**  
Al terminar todas las evaluaciones de los módulos, hacer un examen final con todo el contenido del curso.

## 10. CRONOGRAMA

| Septiembre |    |    |    |    |    |    |
|------------|----|----|----|----|----|----|
| L          | M  | X  | J  | V  |    |    |
| 1          | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 8          | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15         | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22         | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29         | 30 |    |    |    |    |    |

| Octubre |    |    |    |    |    |    |
|---------|----|----|----|----|----|----|
| L       | M  | X  | J  | V  |    |    |
|         |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 6       | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 13      | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20      | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27      | 28 | 29 | 30 | 31 |    |    |

| Noviembre |    |    |    |    |    |    |
|-----------|----|----|----|----|----|----|
| L         | M  | X  | J  | V  |    |    |
|           |    |    |    |    | 1  | 2  |
| 3         | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10        | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17        | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24        | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

| Diciembre |    |    |    |    |    |    |
|-----------|----|----|----|----|----|----|
| L         | M  | X  | J  | V  |    |    |
| 1         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 8         | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15        | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22        | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29        | 30 | 31 |    |    |    |    |

| Enero |    |    |    |    |    |    |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| L     | M  | X  | J  | V  |    |    |
|       |    |    | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5     | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 |
| 12    | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19    | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26    | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |

| Febrero |    |    |    |    |    |    |
|---------|----|----|----|----|----|----|
| L       | M  | X  | J  | V  |    |    |
|         |    |    |    |    |    | 1  |
| 2       | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  |
| 9       | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16      | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23      | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |    |

| CAPACITACIÓN   | DIAS SEMANALES    | HORAS |
|----------------|-------------------|-------|
| TEÓRICAS       | Lunes y miércoles | 176   |
| PRÁCTICAS      | Martes y jueves   | 128   |
| DIAS NO LETIVO |                   |       |