



# COML0010.

## Distribución, reparto y recogida de productos alimenticios a domicilio.

**Sku:** 60040IN

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

## 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

### UNIDAD 1. ASPECTO 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

### UNIDAD 2. 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

### **UNIDAD 3. Seguridad en el trabajo de reparto a domicilio**

- Introducción
- Prevención de Riesgos Laborales.
- 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 practicas del manipulador de alimentos
- La higiene alimentaria
- La contaminación de los alimentos
- Practicas 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