

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

