

Marque con una X el periodo correspondiente:

Expendedor de Combustible 5330.037.3

1º PERIODO FORMATIVO

Instalaciones de la Estación de Servicio.

Edificio. Instalaciones que se pueden encontrar en diferentes tipos de Estaciones de Servicio. Aseos y duchas. Zonas de acceso y aparcamientos. Ubicación de equipos e instalaciones. Tanques de almacenamiento. Aparatos de suministros. Instalaciones de lavado. Aspiradores. Agua. Aire. Recomendaciones generales de funcionamiento. Señalizaciones. Sistemas de información. Limpieza y conservación. Actitudes a adoptar ante inspecciones.

Servicio de gasolina. Área de suministro. Descripción. Tanques de almacenamiento. Características. Apertura. Llenado. Medición. Precauciones. Camión Cisterna. Descarga de Cisterna. Derrames en la descarga. Precauciones. Eliminación de derrames. Combustibles. Tipos, características, mezclas y usos. Aparatos surtidores.

Servicios a la Automoción.

Productos de Lubricación. Refrigeración y Potenciación para motores. Lubricantes: Gama existente, utilización y aplicaciones. Refrigerantes / Anticongelantes: Gama existente, utilización y aplicaciones. Potenciadores: Gama existente, utilización y aplicaciones. Instalaciones de lavado. Tipos y características. Funcionamiento. Mantenimiento. Aspiradores de Aceite. Características, funcionamiento y mantenimiento. Servicios de aire y agua. Descripción. Funcionamiento. Mantenimiento. Presión de Neumáticos.

Servicio de tienda. Instalaciones y equipamientos. Productos de tienda. Gestión de aprovisionamiento. Recepción y almacenamiento de productos. Previsión de Stocks. Exposición de productos. El surtido. Manipulación de productos y alimentos. Mantenimiento de la tienda.

2º PERIODO FORMATIVO

Operaciones de caja.

Medios de pago. Tipos. Características. Instalaciones de caja. Uso y manejo de las cajas registradoras y del TPV. Codificaciones / Códigos de barras. El producto. Clasificación de los productos. Relación entre necesidad y producto. El producto: Características Técnicas, comerciales y psicológicas. El ciclo de vida del producto. Empaquetado de productos. Clases. Envasado. Presentación y adorno. Prácticas de empaquetado. Operativa y Manejo de caja. Teclado del TPV. Visores del TPV. Funciones del teclado. Menú de Opciones. Movimientos de Caja. Entrada como usuario. Cambio de turno. Usuario: Salir. Obtención de informes. Usuario. Ausentarse. Secuencia de anulación. Venta al Detalle. Medios de pago. Ejemplo Secuencia completa de venta al contado.

Atención al público.

Calidad y servicio: algunas definiciones. La importancia de la calidad del servicio. Gestión a la calidad del servicio. Las estrategias del servicio. La comunicación del servicio. Normas de calidad del servicio. Caza de errores: a la conquista del cero defectos. Medir la satisfacción del cliente. Sin suerte. Cómo lanzar un programa de calidad de servicio. El teléfono como instrumento de atención al público.

Marque con una X el periodo correspondiente:

Expendedor de Combustible
5330.037.3

3º PERIODO FORMATIVO

Psicología del vendedor

Autoconocimiento del vendedor. La fuerza de la mentalidad optimista en las ventas. La motivación. Cómo prepararse material, física y psicológicamente para una visita comercial. El vendedor competitivo. Cómo utilizar la voz e interpretarla en el mundo de las ventas. La voz y la expresión corporal en las ventas y conferencias. La comunicación. Técnicas de comunicación para el desarrollo personal del vendedor. Actitud y alta presión del vendedor frente a la compra. Conocer al cliente.

Inglés

Pronunciación: Introducción. El alfabeto. El artículo indeterminado. El artículo determinado. El verbo "to be". El género. El número. El verbo "to have". Presente simple. Pronombres y adjetivos demostrativos. El adjetivo. Tipos. Posición. El orden. Sustantivación de un adjetivo. Adjetivos cuantitativos. Adjetivos numerales. Grados del adjetivo. Oraciones comparativas. Pronombres personales. Pronombres y adjetivos posesivos. Pronombres reflexivos y recíprocos. Pronombres indefinidos. Pronombres y adjetivos interrogativos. Presente Continuo. Adverbios: Modo. Lugar. Tiempo. Frecuencia. Cantidad. Las preposiciones. Los Tiempos Verbales: Presente. Pretérito. Futuro. El condicional. Verbos modales. Imperativo. Voz pasiva. El estilo directo e indirecto. Oraciones subordinadas. Coordinación y subordinación.

4º PERIODO FORMATIVO

Prevención de riesgos laborales.

Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo: Introducción. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

Riesgos generales y su prevención: Los riesgos derivados de las condiciones de seguridad. Los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual. Nociones básicas de actuación en emergencias y evacuación. Primeros auxilios. El control de la salud de los trabajadores.

Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos laborales: La organización de la prevención en la empresa. Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

Orientación profesional y Técnicas de Búsqueda de empleo.

El sistema Educativo. La Formación Profesional. Formación Ocupacional. Análisis de la Búsqueda de empleo. Empleo por cuenta ajena. El Contrato de Trabajo. Autoempleo: Como crear tu propia empresa.

Marque con una X el periodo correspondiente:

Expendedor de Combustible 5330.037.3

5º PERIODO FORMATIVO

Control de calidad y medioambiente.

Conceptos básicos: ¿Qué es la calidad?. Terminología. Evolución del concepto de calidad y de su entorno: La historia. Principios. El entorno sociocultural. Necesidad e importancia de la estrategia de la calidad. ¿Por qué es necesaria la calidad?. ¿Por qué las empresas no se han preocupado hasta hoy por los temas de calidad?. Herramientas de la calidad: La mejora continua. El ciclo de Deming o ciclo de mejora. Círculos de calidad y grupos de mejora. Voluntad y sugerencias. Formación y aprendizaje. Normas. La gestión de la calidad: Cuatro niveles de gestión de calidad. La calidad total. Del control de calidad a la gestión de la calidad total. Planificación. El coste. Sistemas de calidad: ¿Qué es?. Pilares básicos. Sistema de calidad ISO. El medio ambiente. Contaminación atmosférica. Contaminación de aguas. Contaminación de residuos sólidos. La gestión medioambiental de la empresa. Auditorías ambientales. Certificado de empresas.

Ofimática Básica

Windows98: Principios básicos. Aspecto de Windows 98: El escritorio. La barra de tareas. Ventanas, cuadros de diálogo y menús. El explorador de windows. Accesos directos e iconos del escritorio.

Word 97: Introducción a Microsoft Word. Posibilidades básicas de edición. Posibilidades avanzadas de edición. Espaciado y tabulaciones. Trabajo con bloques de texto y con documentos completos. Formato a nivel de carácter. Formato a nivel de página I. Formato a nivel de página II. Fuentes, ortografía y sinónimos. Fusión del documento.

6º PERIODO FORMATIVO

Presupuestos.

Introducción al control presupuestario: La planificación y el control. Conceptos y aplicaciones. El presupuesto general. Ventajas del control presupuestario. Preparación ante los presupuestos. Introducción el objetivo. Tipos. Elaboración de un presupuesto: Introducción. Transcripción de datos. Conclusiones a los presupuestos. Preparar un presupuesto en poco tiempo. Ejemplo de un presupuesto de persona I y otro de Caja. Ejemplo de un presupuesto de una empresa comercial e industrial. El presupuesto flexible. Costes. Conceptos básicos de producción.

Internet

Introducción. Páginas WWW. La telaraña mundial. Microsoft Internet Explorer I. Microsoft Internet Explores II. Netscape Communicator. Búsqueda de información en internet. Otros servicios de internet. Correo electrónico (e-mail). Grupo de noticias. Conversación en directo. IRC.