

## **CORSO PROFESSIONALE**

### **“OPERATORE DEL PUNTO VENDITA E CONFEZIONAMENTO ALIMENTARE”**

**DURATA: 160 ORE**

#### **OBIETTIVO**

Il corso ha l'obiettivo di formare personale qualificato che possa operare all'interno di aziende del settore alimentare come figura di operatore del punto vendita e addetto al confezionamento alimentare, fornendo ai partecipanti le competenze necessarie a svolgere questa mansione.

Agli allievi verranno trasmesse informazioni sul valore del brand e del “prodotto” all'interno del punto di vendita, strumenti del Visual Merchandising, la gestione della cassa centrale, l'accoglienza, il post-vendita e ufficio informazioni.

Verranno trasferite inoltre nozioni di diritti e doveri dei lavoratori temporanei come da allegato 12 del Vademecum e le norme in materia di sicurezza generale secondo l'Accordo Stato-Regioni.

#### **DESTINATARI**

Il corso è rivolto a candidati a missione di lavoro in somministrazione (sia occupati che disoccupati) iscritti e selezionati da Areajob S.P.A. interessate a lavorare in contesti aziendali nel settore alimentare.

#### **REQUISITI**

Licenza media e/o diploma superiore. Buone competenze informatiche, buone capacità organizzative e di relazione. Possedere Tablet o Pc e adeguata connessione internet.

#### **CONTENUTI DEL CORSO**

##### **Modulo 1 - LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO**

**Durata: 4 ore (teoria)**

La ricerca attiva del lavoro  
Curriculum Vitae e modalità di presentazione  
Il colloquio di lavoro

##### **MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA**

**DURATA: 36 ORE**

##### **Imballaggio**

Tipologia di imballi (primari, secondari, terziari)  
La gestione degli imballi  
Scelta materiali per imballi Poliaccoppiati, plastica, vetro, legno, cartone, ...)  
Tipologia delle UDC di trasporto  
Struttura e marcatura dei pallet  
La gestione dei pallet  
Le unità di carico pallettizzate  
Le strutture contenenti le unità di carico pallettizzate

Caratteristiche mezzi di trasporto unità di carico

Composizione delle unità di carico

Caratteristiche trasporto / imballaggio

I MOCA: materiali ed oggetti a contatto alimentare, la scelta dell'imballaggio migliore, la documentazione, la contaminazione derivante dagli imballaggi.

#### **Etichettatura**

Tipologia delle informazioni che debbono essere presenti sull'etichetta

Le normative in vigore

Gli ingredienti utilizzati

Il valore nutrizionale

Gli additivi: attenzioni e rischi

Categorie merceologiche: specificità nella redazione delle etichette

Data scadenza e termini di conservazione

Gestione e indicazione del lotto di produzione / provenienza

Etichettatura prodotti sfusi e preincartati

Le denominazioni commerciali

Il codice a barre

Il materiale della confezione

Controlli e regimi sanzionatori

### **MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO**

**DURATA: 24 ORE**

#### **Tecniche di confezionamento**

Cenni sulle modalità di confezionamento dei principali gruppi di alimenti (cereali e prodotti da forno, prodotti ortofrutticoli, prodotti lattiero-caseari, carne e prodotti carnei, bevande).

Tecniche varie di confezionamento alimentare

Confezionamento sottovuoto e tecniche di confezionamento di prodotti alimentari solidi

Confezionamento in atmosfera modifica

#### **Materiali di confezionamento**

Normativa in materia dei materiali a contatto con alimenti

Caratteristiche e proprietà dei materiali di confezionamento: struttura chimica, proprietà fisiche, tecniche di produzione, principali caratteristiche e impieghi di: vetro, metalli, materiali cellulosici e materiali plastici

### **MODULO 4 – HACCP E IGIENE PERSONALE**

**DURATA: 8 ORE**

Regolamenti di Riferimento: Reg. 178/2002 e 852/2004

Principi del sistema HACCP

Fasi del metodo HACCP

Tipi di contaminazione e conservazione dei prodotti alimentari

Dalle GMP alle norme per la pulizia e la sanificazione

Le GMP (Good Manufacturing Practice)

Norme igieniche e strutturali per gli edifici

Requisiti specifici per i locali alimentari

Requisiti specifici per strutture mobili o temporanee

Le norme igieniche per il personale

La pulizia e la sanificazione

Hygienic design: il design igienico in riferimento alla moderna produzione alimentare, applicazione all'industria ed agli imballaggi.

## **MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA DURATA: 24 ORE**

Le basi della comunicazione: mittente, ricevente, codifica e decodifica  
Il linguaggio verbale e non verbale  
Gli strumenti della comunicazione  
L'ascolto attivo: imparare ad ascoltare le richieste esplicite e anticipare i bisogni impliciti  
Approccio al cliente (accoglienza, gestione reclami, gestione dei resi)  
Comunicare cortesia al cliente  
La vendita e il venditore  
I pilastri della vendita  
Il venditore  
Il rapporto venditore-prodotto  
Gli obiettivi della vendita  
Il venditore assertivo  
Il venditore persuasivo  
Gestire lo stress  
L'atteggiamento positivo  
L'empatia nelle vendite  
I bisogni psicologici del cliente  
Le ragioni che spingono all'acquisto  
Tipologie psicologiche  
Le tipologie di clienti e tecniche di fidelizzazione  
Prassi e metodi aziendali per incentivare la vendita  
Analizzare i feedback  
Tecniche di Customer Satisfaction

## **MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA DURATA: 40 ore**

Operatività nel punto vendita  
Introduzione alla GDO  
Cenni storici  
Conoscere l'organizzazione del punto vendita  
Le azioni promozionali  
Elementi di base di Visual Merchandising  
Le tendenze di consumo e di acquisto;  
Il punto vendita e l'individuazione del target;  
Il valore del brand e del "prodotto" all'interno del punto di vendita;  
Gli strumenti del Visual Merchandising e il loro utilizzo  
Assortimento, aggregazioni, adiacenze, sequenze  
La classificazione e aggregazione dell'offerta merceologica base di un punto di vendita;  
Layout: progettazione, organizzazione e gestione dello spazio di vendita;  
Display: esposizione dei prodotti;  
L'allocazione dei prodotti e le politiche aziendali

Criteri e tecniche di esposizione dei prodotti  
Procedure per l'apertura e la chiusura cassa  
Il reparto servizi: barriera casse, cassa centrale e l'ufficio informazioni  
I compiti della cassa centrale  
Tipologia, caratteristiche e modalità di funzionamento delle varie tipologie di cassa  
Il registratore telematico e il documento commerciale  
Tipologie di pagamento (contanti, pagamenti elettronici, assegni, ticket, buoni etc.)  
Il conteggio del cassetto e il versamento del contante  
L'accoglienza, il post-vendita e ufficio informazioni  
La fatturazione elettronica

### **MODULO 7 – CERTIFICAZIONI E TRACCIABILITÀ** **DURATA: 16 ore**

Iso 9001 : 2015: normativa di qualità in riferimento alla produzione alimentare  
Iso 22000: 2018: la certificazione di sicurezza alimentare, percorso, esempi e casi di studio.  
La produzione gastronomica italiana; specialità, rischi, pericoli e metodiche di conservazione.  
DOP: denominazione di origine protetta, casi, metodiche iter di ottenimento  
IGP: indicazione geografica protetta  
STG: specialità tradizionali garantite  
Modalità di identificazione e codificazione automatica definendo una produzione per lotti  
Definire con fornitori e clienti un sistema di procedure per assicurare la tracciabilità dei prodotti agro-alimentari  
Individuare gli elementi richiesti per la tracciabilità in entrata ed in uscita dei diversi prodotti (identificazione operatori, prodotti, trasformazioni, ecc.)  
Verificare il corretto svolgimento delle operazioni di confezionamento dei prodotti finiti, sulla base dei parametri di sicurezza e qualità definiti  
Tracciabilità ed etichettatura prodotti agro-alimentari

### **MODULO 8- FORMAZIONE GENERALE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SICUREZZA D.LGS. 81/08 (MODULO OBBLIGATORIO)** **DURATA: 4 ORE**

L'obiettivo della formazione generale dei lavoratori, nel rispetto dell'Accordo Stato Regioni in vigore dal 26 gennaio 2012, è fornire conoscenze generali sui concetti di danno, rischio, prevenzione, fornire conoscenze rispetto alla legislazione e agli organi di vigilanza in materia di sicurezza e salute sul lavoro. La formazione deve essere completata entro 60 giorni dall'assunzione.

1. Concetto di rischio.
2. Concetto di danno.
3. Concetto di prevenzione.
4. Concetto di protezione.
5. Organizzazione delle prevenzione aziendale.
6. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali.
7. Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

### **MODULO 9 - DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI TEMPORANEI (MODULO OBBLIGATORIO)** **DURATA: 4 ORE**

Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: la legislazione in materia di lavoro temporaneo

Definizione del lavoro in somministrazione

Sistema del lavoro in somministrazione: triangolazione lavoratore, agenzia, impresa utilizzatrice

Gli ambiti di ammissibilità e i divieti previsti dalla legislazione e dai contratti collettivi nazionali di categoria dell'impresa utilizzatrice

Il CCNL per i lavoratori temporanei

Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro

Le materie di competenza e gli obblighi dell'impresa utilizzatrice

Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice: che cosa deve necessariamente contenere

Il contratto tra lavoratore e agenzia di somministrazione: che cosa deve necessariamente contenere

La Bilateralità: Forma.temp – finalità e modalità di accesso alla formazione

## **INDICAZIONI SU MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE LEZIONI**

### **WEBINAR.**

I PARTECIPANTI DOVRANNO PERTANTO DISPORRE DI :

- ✓ TABLET o PC
- ✓ CONNESSIONE INTERNET

## **CALENDARIO**

**MERCOLEDÌ 18 MAGGIO 2022 ORE 16:00** INCONTRO CORSO:

tutti i selezionati riceveranno tramite mail l'invito per partecipare all'incontro (in modalità webinar) necessario per verificare i singoli dispositivi utilizzati, test audio.

Coglieremo l'occasione anche per rispondere ad eventuali domande relative all'organizzazione del corso.

Provvederemo poi ad inviare la conferma di ammissione al corso, previa verifica dei posti disponibili.

	DATA	ORARIO		ARGOMENTO
LUN	23/5/22	09:00	13:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
		14:00	16:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
MART	24/5/22	09:00	13:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
		14:00	16:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
MERCO	25/5/22	09:00	13:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
		14:00	16:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
GIOVE	26/5/22	09:00	13:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
		14:00	16:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
VEN	27/5/22	09:00	13:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
		14:00	16:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
LUN	30/5/22	09:00	13:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
		14:00	16:00	MODULO 2 – IMBALLAGGIO, ETICHETTATURA
MART	31/5/22	09:00	13:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
		14:00	16:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
MERCO	1/6/22	09:00	13:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
		14:00	16:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
LUN	6/6/22	09:00	13:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
		14:00	16:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
MART	7/6/22	09:00	13:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
		14:00	16:00	MODULO 3 – TECNICHE E MATERIALI DI CONFEZIONAMENTO
MERCO	8/6/22	09:00	13:00	MODULO 4 – HACCP E IGIENE PERSONALE

GIOVE	9/6/22	09:00	13:00	<b>MODULO 8- FORMAZIONE GENERALE DEI LAVORATORI</b>
VEN	10/6/22	09:00	13:00	Modulo 1 - LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO
LUN	13/6/22	09:00	13:00	<b>MODULO 9 - DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI</b>
MART	14/6/22	09:00	13:00	MODULO 4 – HACCP E IGIENE PERSONALE
		14:00	16:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
MERC	15/6/22	09:00	13:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
GIOVE	16/6/22	09:00	13:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
VEN	17/6/22	09:00	13:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
LUN	20/6/22	09:00	13:00	MODULO 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE/TECNICHE DI VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
MART	21/6/22	09:00	13:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
MERC	22/6/22	09:00	13:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
GIOVE	23/6/22	09:00	13:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
VEN	24/6/22	09:00	13:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
LUN	27/6/22	09:00	13:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
MART	28/6/22	09:00	13:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
		14:00	16:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
MERC	29/6/22	09:00	11:00	MODULO 6 – GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
		11:00	13:00	MODULO 7 – CERTIFICAZIONI E TRACCIABILITÀ
		14:00	16:00	MODULO 7 – CERTIFICAZIONI E TRACCIABILITÀ
GIOVE	30/6/22	09:00	13:00	MODULO 7 – CERTIFICAZIONI E TRACCIABILITÀ
		14:00	16:00	MODULO 7 – CERTIFICAZIONI E TRACCIABILITÀ
VEN	1/7/22	09:00	13:00	MODULO 7 – CERTIFICAZIONI E TRACCIABILITÀ
		14:00	16:00	MODULO 7 – CERTIFICAZIONI E TRACCIABILITÀ

Per ulteriori informazioni sul fondo e sulle modalità di accesso ai corsi finanziati Forma.temp si rimanda al sito [www.formatemp.it](http://www.formatemp.it)