

# Instituto IGA Coca-Cola

## Catálogo de Cursos en Línea - 2008

### Cursos de Nivel 1

#### 1. Bienvenidos - como funcionan los cursos en línea

Este curso es una introducción para nuevos usuarios del entrenamiento en línea del Instituto IGA Coca-Cola. Le explicará el diseño de la página y la navegación del curso, como funcionan las pruebas de certificación de cursos, los requisitos técnicos y cómo diagnosticar los errores más comunes.

Duración: 15 minutos

#### 2. Abastecedor de Víveres

El rol principal de un surtidor de víveres incluye recibir, almacenar, y surtir los productos. Ocasionalmente debe servir a los clientes y promover productos para aumentar ventas y mejorar las ganancias. Este curso también incluye escenarios que demuestran buen servicio al cliente.

Duración: 3 horas

#### 3. Cajero

Este curso prepara al cajero para realizar las tareas diarias de esta posición. Un cajero debe tener conocimientos sobre el sistema de pago y sus componentes, de reconocer los productos frescos como frutas y vegetales y tener excelente servicio al cliente. Estos conocimientos incrementarán la velocidad de la transacción de cobro y la satisfacción de los clientes. Los cajeros también se deben saber como prevenir pérdidas, empacar debidamente los productos y dar mantenimiento al frente de la tienda.

Duración: 4 horas y 30 minutos

#### 4. Empacador de Carnes

El curso de empacador le enseñará a identificar los diferentes cortes de la carne de res, ternera, cerdo, cordero y pollo. Describe los métodos de preparación y las temperaturas

de seguridad apropiadas para cada corte. Aprenderá las operaciones básicas, del departamento como por ejemplo la exhibición, etiquetado y rotación.

Duración: 4 horas

## **5. Empleado de Cortesía**

Usualmente el empleado de cortesía es la primera persona que los clientes ven cuando entran a la tienda y última persona antes de salir. Si llegan a casa y los huevos están rotos y el pan aplastado, los clientes no sólo van a culpar al empleado de cortesía, sino que pueden no volver a comprar en la tienda. Los empleados de cortesía son los representantes de la tienda cuando preparan y empaacan la orden del cliente. Este curso enseña al empleado de cortesía las destrezas necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

Duración: 2 horas

## **6. Empleado de Delicatessen**

El departamento de delicatessen es uno de los que más contacto tiene con los clientes. Los empleados de deli toman órdenes, ofrecen sugerencias y preparan las órdenes. También son responsables del área de almacenamiento y la preparación de los productos para la venta. Este curso sigue las sugerencias del Código de Alimentos de la FDA y brinda conocimientos básicos sobre los productos.

Duración: 3 horas

## **7. Empleado de Departamento de Frutas y Verduras**

Con más de 3000 frutas y verduras disponibles en los supermercados, los empleados de este departamento deben ser capaces de identificar y brindar a los clientes información sobre las características de estos productos. Un empleado de frutas y verduras debe saber recibir, almacenar, surtir y cumplir con los estándares de seguridad alimenticia. Cada fruta y verdura tiene características únicas que determinan la manera de almacenarla o consumirla. Este curso contiene los conocimientos necesarios para cumplir con estas tareas.

Duración: 5 horas

## **8. Empleado de Floristería**

Los consumidores de flores aprecian el tener flores frescas en sus hogares y el ofrecerlas como regalo. En las tiendas de víveres de los Estados Unidos rosas, arreglos y flores en macetas constituyen el 79% de las ventas de flores. Las ideas y procedimientos en este curso ayudarán a al empleado de la florería a mejorar el cuidado y manejo de flores y arreglos florales, lo que se traduce en un aumento en el rendimiento y ventas del departamento.

Duración: 2 horas

## **9. Empleado de Panadería**

Las tareas del empleado de panadería van más allá de cortar pan y hornear pasteles. Este curso enseña acerca de los distintos productos de venta en la panadería, da información sobre como se preparan y presenta formas de venderlos al cliente. También enseña a mantener estándares de salubridad y en última instancia brindar el mejor producto al consumidor.

Duración: 5 horas

## **10. Empleado de Productos Lácteos y Congelados**

El trabajo del empleado de alimentos lácteos y congelados consiste manejar las operaciones del departamento; ordenar, recibir, almacenar, surtir y asegurarse de que se cumplan los estándares de seguridad. Este curso demuestra cómo satisfacer las necesidades del cliente proveyéndole los productos adecuados con el servicio que exigen.

Duración: 3 horas

## **11. Introducción a la Salud y los Alimentos**

La creciente preocupación de los clientes por mantener una dieta saludable ha producido cambios en la pirámide alimenticia. Este curso brinda a los minoristas conocimientos actualizados sobre salud, nutrición y alimentos, junto con herramientas innovadoras para utilizar los nuevos conocimientos y mantener el compromiso de la tienda con la comunidad. Los empleados mejorarán su servicio al cliente al ayudarlos a tomar decisiones alimenticias más saludables.

Duración: 2 horas y media

## **12. Leyes de la Venta de Tabaco - Nueva York**

Este curso ha sido aprobado por el Departamento de Salud del estado de Nueva York y es válido para el Programa de Entrenamiento y Certificación para la Venta de Tabaco en ese estado. Este curso le enseñará cuales son los efectos del tabaco en la salud, las leyes en el estado de Nueva York y cuando y como negar la venta de tabaco a menores.

Duración: 2 horas y 47 minutos

## **13. Servicio al Cliente y Profesionalismo**

El servicio al cliente va más allá de una saludo amable y una mano lista para ayudar. El esfuerzo extra de un empleado para satisfacer las necesidades del cliente será recompensado con lealtad y más ventas. Los precios bajos no son el único factor importante para el cliente, excelencia en el servicio es tan o más importante que los precios. Este curso brinda a los empleados los conocimientos necesarios para dar excelente servicio que el cliente espera.

Duración: 4 horas y 30 minutos

## Cursos de Nivel 2

### **14. Bienvenidos (para Gerentes) - como administrar el programa de entrenamiento en línea**

Este curso está diseñado para los gerentes. Explica el concepto de enseñanza mixta - el uso combinado de varios métodos de enseñanza y materiales educativos con cursos en línea para maximizar los resultados del programa de entrenamiento. El curso luego explica los reportes, el manual de entrenamiento, los currículos, buenas prácticas y maneras de promover el entrenamiento.

Duración: 15 minutos

### **15. 5-Estrellas - Programa y Evaluaciones**

El curso está disponible solamente a minoristas de IGA en los Estados Unidos. El curso describe el programa, los requisitos, las evaluaciones y reportes y familiarizar a los minoristas con el proceso.

Duración: 1 hora

### **16. Acoso Sexual**

El problema de acoso sexual no es nuevo, sin embargo la concientización y educación sobre este problema ha aumentado en los centros de trabajo durante los últimos años. Este curso define el término acoso sexual, describe los distintos tipos y clasificaciones, y presenta casos con recomendaciones para el manejo y la prevención.

Duración: 2.75 horas

### **17. Administración de Categorías**

El espacio en las estanterías es uno de los más preciados recursos en la tienda. Con el constante lanzamiento de nuevos productos, es un desafío el decidir que productos se van a ofrecer, dónde se van a colocar, a qué precio y cuándo hacer promociones. Los ocho pasos del proceso de Administración de Categorías están diseñados para ayudar a minoristas y distribuidores a manejar el espacio y las categorías colaborando y enfocándose en el cliente, el mercado y los objetivos de la categoría.

Duración: 3 horas

## **18. Aprendiz de Carnicero**

Este curso cubre las nuevas tendencias en la industria, los distintos tipos de carnes, los cortes más populares, medidas de seguridad y sanidad, técnicas de venta específicas para el departamento y regulaciones gubernamentales.

Duración: 5 horas

## **19. Asistente del Gerente del Deli**

El curso de Asistente del Gerente del Deli está diseñado para mejorar el rendimiento sin importar la posición que ocupa el estudiante. Luego de completar este curso, un gerente de tienda sabrá como diferenciarse de la competencia y satisfacer las necesidades del cliente. Los que trabajan en el deli aprenderán acerca de nuevos y excitantes productos y servicios que deli puede ofrecer. Un nuevo Asistente de Gerencia de Deli aprenderá las mejores prácticas para las operaciones día a día.

Duración: 3.5 horas

## **20. Asistente del Gerente de Panadería**

Este curso está diseñado para ofrecer las herramientas necesarias para mejorar las operaciones, mercadeo y ventas en la panadería. El curso analiza el comportamiento de los clientes para entender como ofrecerles el mejor servicio posible. Este curso ilustra como crear y liderar el grupo de trabajo con los conocimientos necesarios para desarrollar las destrezas de los empleados.

Duración: 3 horas

## **21. Departamento de Bebidas No Alcohólicas**

Este curso se enfoca en brindar al empleado información básica sobre la industria de bebida no alcohólicas. El empleado aprenderá la importancia de las categorías que comprenden el departamento y más importante aún, aprenderán como manejar mejor estas categorías para aumentar las ganancias de la tienda.

Duración: 2 horas y 30 minutos

## 22. Especialista en Quesos

¿Sabía usted que hay más de 300 variedades de queso? ¿Sabe cuáles son los quesos que mayor venta? ¿Y los beneficios de comer queso? Estos son algunos de los importantes datos que aprenderá en este curso. El conocimiento sobre quesos es una parte importante de un departamento de quesos rentable. La información de este curso le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes actuales y aprender excelentes técnicas para atraer nuevos clientes.

Duración: 3 horas y 30 minutos

## 23. Prevención de Pérdidas

A menudo, los minoristas ignoran la prevención de pérdidas para darle prioridad a las promociones, mercadeo y manejo de categorías, aún cuando las pérdidas en algunos supermercados son 132% mayores que las ganancias. ¿Qué significa esto? Existen dos avenidas para aumentar ganancias; reducir las pérdidas y robos por \$1,000 o vender \$100,000 en un producto para recuperar \$1,000 en ganancias. La reducción de pérdidas es la mejor opción. Este curso está diseñado para darle atención a problemas recientes e ignorados y brindar soluciones para controlar las pérdidas e incrementar las ganancias.

Duración: 4 horas

## 24. Promociones y Mercadeo

Mercadeo es mucho más que simplemente seleccionar un producto, surtir un estante y pensar que se va a vender bien. Este curso discute los hábitos de los clientes y los para con los productos que prefieren. Esta información se usa para desarrollar un plan de mercadeo claro y exitoso.

Duración: 6 horas

## 25. Seguridad y Sanidad Alimenticia

Los minoristas necesitan cumplir con las reglas estatales de seguridad y sanidad alimenticia. Este curso prepara a los empleados para la certificación de manejadores de alimentos de su estado cubriendo temas como el flujo de alimentos, contaminantes, manejo, y reglas alimenticias. Luego de completar el curso el empleado estará listo para poner en práctica las medidas preventivas para mantener los alimentos seguros.

Duración: 8 horas

## **26. Seguridad y Sanidad Alimenticia, Nueva York - FP00040**

Este curso está aprobado y certificado por el estado de Nueva York. Cumple con el requisito de 8 horas de educación de acuerdo con la Ley de Agricultura y Mercados del estado de Nueva York, Parte 271, §251-Z-12. Luego de completar este curso el empleado entenderá las medidas preventivas que debe tomar como manejador de alimentos.

Duración: 8 horas

## **27. Venta de Alimentos al Día**

Este curso presenta las tendencias de la industria, estilo de vida de los clientes y como afectan el rol de los supermercados. Para servir y atraer mejor a los clientes, los minoristas sabios deben entender y aprender nuevas conductas en un ambiente que cambia constantemente.

Duración: 2 horas y 30 minutos