

# **Manual de Gestión para Responsables de Sección FRUTA**

**DEPARTAMENTO DE VENTAS.  
TIENDAS PROPIAS.**



## INTRODUCCIÓN

Apreciado colaborador,

El presente manual ha sido confeccionado con el objetivo de garantizar los conocimientos técnicos necesarios para la realización de las funciones de un responsable de sección de cualquiera de nuestros supermercados Condis.

En él encontraréis no sólo los procedimientos para la realización de vuestras funciones ordinarias (pedidos, introducción de datos en PC, control de inventarios, etc.) sino multitud de consejos para la buena gestión del margen y la reducción de la pérdida desconocida.

Se trata pues, de una herramienta de trabajo que debéis utilizar siempre que tengáis alguna duda sobre algún procedimiento concreto y, sobretodo, debéis transmitir su contenido a todos vuestros colaboradores para garantizar la correcta gestión de la sección cuando vosotros, por cualquier razón (vacaciones, día de descanso semanal, etc. ) no estéis.

El manual ha sido confeccionado por un equipo de trabajo compuesto exclusivamente por profesionales del Departamento de Ventas de tiendas propias de Catalunya.

Muchas de las operativas de gestión, y de los contenidos descritos en este manual son exclusivos de nuestra empresa y por lo tanto confidenciales. Los manuales son material propiedad de Condis por lo que deberán permanecer siempre en la tienda para uso interno. Queda expresamente prohibida la realización de copias de parte o de la totalidad de los contenidos de este manual, así como su distribución fuera del ámbito de nuestra empresa.

Los contenidos en materia de operativa de gestión son actualizables. Cualquier cambio que se produzca en un futuro os será comunicado para ser añadido con posterioridad en el manual correspondiente.

Gracias a todos por vuestra colaboración  
Mario Martínez  
Jefe del Dpto. de Ventas Catalunya  
Condis Supermercats S.A.



# ÍNDICE DEL MANUAL DE RESPONSABLES DE SECCIÓN FRUTA.

## **1. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Para conseguir la confianza de los clientes.
- 1.3. Actitudes positivas en la comunicación.

## **2. PLATAFORMA.**

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Recepción y sistema de pedido.
  - 2.2.1. Control de Recepción de Mercancías.
  - 2.2.2. Control de calidad.
- 2.3. Preparación de pedidos en plataforma.
  - 2.3.1. Montaje de Carros.
  - 2.3.2. Tratamiento de pedidos.
  - 2.3.3. Mantenimiento del almacén
  - 2.3.4. Repasadores

## **3. GESTIÓN DE PEDIDOS.**

- 3.1. Candenciero.
  - 3.1.1. Composición del candenciero.
  - 3.1.2. ¿Cómo se debe de utilizar?
- 3.2. Introducción en el PC.

## **4. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO.**

- 4.1. ¿Qué hacer cuándo se recibe?  
( Verificación factura versus peso).

## **5. IMPLANTACIÓN.**

- 5.1. Precio y etiquetaje:
  - 5.1.2. \*Fijación de precios.
- 5.2. Carteles de oferta.
  - 5.2.1. \*Pizarrín y cartelería manual.
  - 5.2.2.\*Revisión de fechas.
  - 5.2.3.\*Revisión de precios.

- 5.3. Normas básicas de rotulación.

- 5.3.1. Criterios a seguir.
- 5.3.2. Consejos.

## **6. GESTIÓN DE MERMAS.**

- 6.1. ¿Qué es una merma?
- 6.2. ¿Cómo se produce?
- 6.3. ¿Cómo evitarlas?
- 6.4. Tratamiento.

## **7. CONTROL DE ABONOS.**

- 7.1. Qué es un abono.
- 7.2. Gestión y canalización.

## **8. CONTROL DE INVENTARIOS.**

- 8.1. ¿Cómo se realiza?
- 8.2. Control de stocks (pesaje, contaje)

## **9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.**

- 9.1. Exposición del producto.
- 9.2. Mantenimiento cadenas de frío.
- 9.3. Conservación del producto.
- 9.4. Recomendaciones y consejos para una mejor conservación de la fruta.

## **10. GESTIÓN CAMPAÑA DE FRESCO.**



# ÍNDICE DEL MANUAL DE RESPONSABLES DE SECCIÓN FRUTA.

## **11. SEGURIDAD EN EL TRABAJO.**

- 11.1. Introducción.
- 11.2. Riesgos propios del trabajo.
  - 11.2.1. Sobreesfuerzo.
  - 11.2.2. El Manejo de cargas.
  - 11.2.3. El trasiego de combis.

## **12. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.**

- 12.1. Manipulador de alimentos.
- 12.2. Cuáles son las obligaciones del manipulador de alimentos.
- 12.3. Condiciones que favorecen la contaminación.
- 12.4. Conservación por tipos de productos.
- 12.5. Almacenamiento.
- 12.6. Higiene personal.
- 12.7. Actitudes básicas del manipulador de alimentos.

# 1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

## 1.1 INTRODUCCIÓN:

A primera vista parece que el trabajo del vendedor es lograr pedidos, conseguir que el cliente compre el artículo, producto o mercancía. Sin embargo, aunque la compra es el resultado práctico final de toda buena venta, no lo es todo.

El objetivo más importante de nuestro trabajo es ofrecer al cliente una atención de calidad y servicio que nos permita obtener su **confianza** en nuestra tienda en particular y en nuestra empresa en general. Por lo tanto, la venta la tenemos que entender como una acción bilateral, debe beneficiar tanto al comprador como al vendedor. De lo contrario, no podrá existir con toda seguridad una relación a largo plazo. El cliente no volverá a nuestra tienda.

Lo primordial es cuidar todos los detalles al máximo para poder conseguir los objetivos, ya que el resto de etapas (pedido, exposición, limpieza, etc.) tienen, como última finalidad, la de **satisfacer** y **fidelizar al cliente**.



# 1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

## **1.2 PARA CONSEGUIR LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES, DEBEMOS:**

- Antes de la venta: Bienvenida (saludo), conviene preguntar para detectar las necesidades del cliente.
- Durante la venta: Solucionar las necesidades y ofrecer un asesoramiento adecuado a las demandas de cada persona: recetas, conservación, sabores,...
- Adoptar una actitud comercial: sugerir productos, recordar ofertas, siempre sin insistir. Explorar nuevas posibilidades de venta (ser vendedores, no sólo "despachar")
- Comunicarse con el cliente con educación, respeto, amabilidad y espíritu de servicio.
- Orientarle sobre cómo manipular el producto.
- Después de la venta: Entregar el producto en la mano. Dar gracias por la compra y despedirse.

# 1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

## 1.3 ACTITUDES POSITIVAS EN LA COMUNICACIÓN:

- **Sonreír.** Si quieres ser un profesional de los servicios, la sonrisa forma parte de tu trabajo.
- **Jamás engañarle.** Buscaremos que confíe y tenga seguridad en nosotros. Para ello, sólo prometer y asegurar todo aquello que sabemos que podemos cumplir. No engañaremos creando falsas expectativas.
- **Mirar a los ojos** del cliente mientras se le está hablando.
- **Tener tono de entusiasmo y ganas de atender al cliente.**
- **Atender a todo el mundo con el mismo interés, no hacer distinciones.**
- **Tener mucho cuidado con la comunicación no verbal** (gestos, posturas, miradas). Pensad que nos están entendiendo perfectamente.

El **cliente** no es una interrupción de nuestro trabajo, si no es objeto de este, ya que nos hace un favor dándonos la oportunidad de servirlo.

## 1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

- **Disculparse ante quejas** por productos en mal estado o de calidad inferior a la esperada. Dar las explicaciones oportunas y, si es necesario, ofrecer otro producto o proponer el cambio.
- **Demostrar respeto por las opiniones ajenas.** Jamás se le puede decir a un cliente que está equivocado.
- **Tener mucho cuidado con la conversación excesiva.** Dada la situación es preferible hacer entender al cliente que tenemos trabajo y que no podemos estar por la conversación, antes que ignorarlo.
- **Tratar de Vd. y hacer servir “señor” y “señora”**
- **Hay que vender el producto que más sirva a los intereses del cliente y nunca hay que vender sólo con el objetivo de facturar.** Es nuestro deber suministrárselos de manera rentable para él y para nosotros.
- **Personalizar la relación con el cliente.**

## 1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

Recordar

LOS CLIENTES FIELES NO NACEN, SE HACEN

## 2. PLATAFORMA

### **2.1 INTRODUCCIÓN**

PLATAFORMA:

Condis dispone de una plataforma en Mercabarna (Zona Franca) desde la cuál se gestionan fruta y pescado. Aquí reciben la mercancía y desde aquí es desde donde se distribuye a las tiendas, mediante el transporte correspondiente.

Esta plataforma dispone de instalaciones adecuadas para la manipulación de dichas mercancías como son las naves refrigeradas.

## 2. PLATAFORMA

### **2.2 RECEPCIÓN Y SISTEMA DE PEDIDO.**

#### **2.2.1 CONTROL DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS.**

Para que exista un buen control de la mercancía, ésta debe llegar a las plataformas de la siguiente forma:

- Sin aglomeraciones, no existiendo puntas horarias de entrada de género, sino más bien siendo una recepción fluida y regular.
- Para tal propósito, se ha creado una línea de comunicación directa con los comerciales, y de éstos a su vez, con los proveedores.
- Los productos recibidos vienen definidos con una etiqueta en cada caja que muestra la variedad, calibre, categoría y origen del producto.
- Los palets recibidos deben estar en perfectas condiciones, sino, tras comunicarlo al responsable de recepciones, se devolverán al proveedor.
- Los palets recibidos vendrán debidamente identificados, con una etiqueta que pegará el comercial, en la que se indicará: El proveedor que lo trae, el número de cajas que contiene el palet, el producto del que se trata y el calibre del mismo.
- Todos los productos vienen acompañados de una factura, o en su defecto, de un albarán para verificar y dar conformidad de la recepción de dicho producto.
- Por último se introducen los datos recogidos en una hoja de cálculo, la cuál, una vez finalizada, se envía a los comerciales para la comprobación de la compra por su parte.

## 2. PLATAFORMA

### 2.2.2 CONTROL DE CALIDAD.

Entendemos por control de calidad, cuando el producto llega a la plataforma en las condiciones que Condis tiene establecidas (*por ejemplo: coloración, calibre, frescura del producto, etc.*)

Se realizan dos muestreos:

- 1.** El primer muestreo lo realizará **el recepcionista**, comprobando de un modo general la calidad del producto y que el palet esté en condiciones óptimas (que no esté roto, que esté bien reflejado, que no esté torcido, etc., ya que, si no se hace así, se corre el riesgo de que cuando los preparadores empiecen a preparar pedidos con el género de ese palet, o al colocarlo en su ubicación, pueda caerse el género).
- 2.** El segundo muestreo lo realizará el **responsable de calidad** mediante un control más exhaustivo (se comprobará que el estado del producto, así como el calibre recibido, sean los correctos).



## 2. PLATAFORMA

### **2.3 PREPARACIÓN DE PEDIDOS EN PLATAFORMA.**

Para que sepas cómo preparan los pedidos en plataforma, te vamos a comentar sus **normas y obligaciones.**

#### **2.3.1 MONTAJE DE CARROS:**

- El género que por su formato pese más se colocará en primer lugar, quedando siempre debajo de los productos menos pesados; también se tendrá en cuenta el cruzar las cajas más pequeñas para evitar su desplazamiento dentro del combi.
- Se colocará la mercancía dentro del combi de manera que sea fácil su comprobación a la hora de repasar.
- Los productos que por motivo de manipulación no se encuentren en perfecto estado de calidad se retirarán de su ubicación, informado de ello a los responsables de la preparación.
- Finalizada la confección del carro se deberá cerrar con la ayuda de las gomas de fijación, de manera que los productos queden sujetos dentro del combi.
- Por último, se pasará a identificar el carro con una etiqueta que contenga el código de la tienda y se ubicará dentro de la zona que el responsable de preparación ha determinado previamente.

## 2. PLATAFORMA

### 2.3.2 TRATAMIENTO DE LOS PEDIDOS:

- El preparador tiene la obligación de colocar la cantidad exacta que indique el pedido de preparación y sólo el responsable de la preparación tendrá la autorización de modificar dicho pedido.  
No obstante, el preparador avisará de posibles anomalías a su responsable.
- En ningún caso el preparador dejará de servir productos que consten en el pedido sin el consentimiento expreso del responsable de preparación.
- Cualquiera que fuese la modificación efectuada será reflejada sobre el pedido con letra y anotaciones claras y bien definidas. (*esta modificación la realizará siempre el responsable*).
- El preparador tiene que tener presente que los carros deberán ir completos en su total capacidad para optimizar la posterior carga de transporte.  
La altura máxima de los carros será el borde superior de los laterales de dicho combi, nunca por encima. De este modo se evitara caídas de producto que puedan lesionar al chofer cuando realiza la distribución.

## 2. PLATAFORMA

### **2.3.3 MANTENIMIENTO DEL ALMACÉN:**

El almacén tiene que estar siempre ordenado y limpio.

- El género de los palets se irá distribuyendo de manera que no se creen pies con peligro de caída.  
Si se produjera una caída de producto, por el motivo que sea, todo el personal debe colaborar en su recogida, pero en ningún caso este producto se pondrá en la ubicación sin el consentimiento del responsable para evitar posteriores reclamaciones de los clientes.
- Una vez finalizado el palet se procederá a empezar el siguiente y nunca se empezarán más de dos palets del mismo producto innecesariamente.
- Los productos a servir en primer lugar serán los del día anterior, nunca se servirán productos recientes existiendo stocks de fechas anteriores.
- Aquel producto que se prepare por error se devolverá a su ubicación y en ningún caso se dejará en el pasillo de preparación. Detectado el error por parte del repasador, éste avisará al preparador y su rectificación se hará en el acto
- Todos los productos deben estar en cajas o palets, en ningún momento pueden estar en contacto con el suelo (perejiles, puerros, etc).

## 2. PLATAFORMA

### **2.3.4 REPASADORES**

Sus funciones son las siguientes:

- Comprobación de formatos de productos:
- Asignación y aplicación de los diferentes tipos de error:

Producto que sobra.

Producto que falta.

Producto erróneo (uno por otro).

Combi mal montado.

Combi sin etiquetas.

Combi mal ubicado.

- Control ubicación combi
- Control N° combis y identificación de los mismos

## 3. GESTIÓN DE PEDIDOS.

### **3.1 CANDENCIERO**

Es una herramienta indispensable para poder **optimizar** los pedidos que se realizan. Éste nos lo facilitará Mercabarna y se lo reclamaremos mediante un e-mail a la siguiente dirección: [atc\\_mb@condis.es](mailto:atc_mb@condis.es)

#### **3.1.1 EL CANDENCIERO ESTÁ COMPUESTO POR:**

- ✓ Código interno del producto
- ✓ Descripción del producto
- ✓ Los días de la semana (de lunes a viernes). Dentro de este último apartado, tenemos **stock** y **pedido**. (Ver anexo de "Candenciero" en página siguiente (no utilizar, sólo a modo de ejemplo)).

En primer lugar, señalaré en el candenciero, con un rotulador fluorescente, la descripción de los productos que tengo implantados en la tienda.

De este modo me será más fácil localizarlos y diferenciarlos del resto.

Utilizaré una columna para cada día diferente: en "stock" anotaré las cajas que tengo (tanto en la cámara como los almacenados), y en "pedido" las cajas que quiero pedir.

Una vez terminado el pedido, lo introduciré en el PC (Ver apartado 3.2 Introducción en el PC).

# CANDENCIERO PEDIDOS SECCIÓN FRUTA.

 		2075										
Cód.	Descripción	Unidad	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
190015	AGUACATE CAJA 4 KGS											
190022	ALBARICOQUE CAJA 6 KGS											
190112	CIRUELA ROSA CAJA 5 KGS											
190125	COCO CAJA 14 PCS											
190127	NUCES SACO 25 KGS											
190175	DATE, COMPTADO EXTRA CAJA 24 BIAS. 300 GRS											
190220	FRESA CAJA 2 KGS											
190407	KIWI N.20-25 CAJA 10 KGS											
190475	LIMAS CAJA 5 KGS											
190480	LIMON CAJA 15 BOLSAS 1 KGS											
190485	LIMON GRANUL CAJA 6 KGS											
190527	MANGO CAJA 4 KGS											
190530	MANZ GOLDEN C. 24 CAJA 5 KGS											
190532	MANZ GOLDEN C. 16-18 CAJA 7 KGS											
190534	MANZANA GOLDEN PERLEN 6 KGS											
190536	MANZANA STARKING NACIONAL CAJA 5 KGS											
190538	MANZANA STARKING IMPORTACION 18 KGS											
190539	MANZANA ROYAL GALA IMPORTACION 18 KGS											
190546	MANZANA ACIDA IMPORTACION 7 KGS											

## 3. GESTIÓN DE PEDIDOS.

### **3.1.2 ¿CÓMO SE DEBE DE UTILIZAR EL CANDENCIERO?**

Los pedidos se realizan de lunes a viernes, antes de las 10 de la mañana. Es muy importante respetar este horario ya que Mercabarna dispone de **2 horas** (de **10:00h a 12:00h** de la mañana) para realizar la compra del género. Por tanto, a partir de las 12:00h preparan los pedidos para las tiendas.

Así pues, respetando el horario para pasar el pedido, se evitará el retraso de la compra de género y su preparación y, por tanto, agilizaremos la preparación de los pedidos y su reparto a tiendas.

Tenemos dos turnos de servicio de fruta: mañana y tarde.

#### **SERVICIO MAÑANA:**

- ✓ Los pedidos realizados en servicio de mañana son servidos a la tienda de martes a sábado por la mañana. El lunes no hay servicio. Por tanto, los pedidos se realizan de lunes a viernes por la mañana y siempre se recibirán al día siguiente por la mañana.
- ✓ La oferta del día siempre se pide de un día para otro, pero esto varía de cara al fin de semana. En Viernes y Sábado la oferta del día siempre será la misma y la pediremos: el jueves para recibirla el viernes, y el viernes para recibirla el sábado.

En cambio, la oferta del día para el lunes, la pediremos el viernes, para recibirla el sábado por la mañana, ya que el lunes no tenemos servicio de fruta.

#### **SERVICIO TARDE:**

- ✓ Los que tienen servicio de tarde, son servidos a la tienda de lunes a viernes por la tarde. El sábado no hay servicio. Por tanto, los pedidos se realizan de lunes a viernes por la mañana y siempre se recibirán el mismo día por la tarde.
- ✓ La oferta del día, siempre se pide de un día para otro, pero esto varía de cara al fin de semana. En viernes y sábado la oferta del día siempre será la misma y la pediremos el jueves para la venta del viernes (recibiendo el pedido el jueves por la tarde) y el viernes para la venta del sábado (recibiendo el pedido el viernes por la tarde).

En cambio, la oferta del día para el lunes, la tendremos que pedir el viernes por la mañana, para recibirla el viernes tarde, ya que no tenemos servicio de fruta hasta el lunes por la tarde (y la oferta empieza el Lunes por la mañana).



### 3. GESTIÓN DE PEDIDOS.

#### SERVICIOS DE CARA AL FIN DE SEMANA

Es importante que tengamos en cuenta que en el fin de semana hay que vender, no es el momento de hacer limpieza en la cámara.

Tenemos que ser previsores en el pedido. **No tenemos que pedir poco género pensando que éste se va a quedar todo el fin de semana en la cámara.**

Si lo hacemos así nos podemos quedar sin género.

***De este modo podremos vender el género más fresco y de calidad. Esto nos garantizará una imagen y una fidelización del cliente.***

- Los que tienen **Servicio de mañana**, deben ser conscientes de que el lunes no recibirán género.

Por tanto, al hacer el pedido del sábado deben pensar en que les debe sobrar género para todo el lunes, puesto que no recibirán nada de género hasta el martes por la mañana.

De igual modo, el pedido de los productos más delicados (*chirimoya, palosanto, fresas, ...*) debe ser mínimo, ya que, posiblemente, transcurrido el tiempo antes mencionado (desde el último pedido recibido el sábado por la mañana hasta el siguiente el lunes por la mañana) este tipo de producto no esté ya en buenas condiciones.

- En cambio, los que tienen **Servicio de tarde** no reciben género de fruta el sábado, pero sí el lunes por la tarde. Por tanto, deben pedir más género el jueves y viernes, de cara a la venta del fin de semana y a la venta del lunes por la mañana.



## 3. GESTIÓN DE PEDIDOS.

### 3.2. INTRODUCCIÓN EN EL PC.

#### **Pasos a seguir:**

- ✓ **CONDAL - PEDIDOS POR MIP - Intro**
- ✓ **OPC. PED.- Intro**
- ✓ **F2 - ¿Quiére crear un nuevo pedido? - S - Intro**
- ✓ **F8**
- ✓ **COD.INT.- Intro e introduzco código interno del producto**
- ✓ **CANT.-Introduzco la cantidad en cajas que quiero de ese producto.**
- ✓ **Una vez que he terminado, presiono dos veces ESC**
- ✓ **GE. Y ENV. (El pedido se envía automáticamente)**
- ✓ **Listar pedido- LIST PED**



## 3. GESTIÓN DE PEDIDOS.

### CONSULTA DE LOS ESTADOS DE LOS PEDIDOS EN LA INTRANET

Con el objetivo de facilitaros el trabajo y evitaros llamadas telefónicas innecesarias, desde el departamento de Sistemas se ha desarrollado una herramienta informática a través del cuál podéis consultar el "**ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN VUESTROS PEDIDOS**", donde en breves segundos podréis saber la siguiente información:

- Si el pedido ha entrado correctamente en el Almacén.
- Si ha salido el camión de la plataforma.

### CONSULTA DEL ESTADO DE LOS PEDIDOS

Podéis acceder a través de la INTRANET a esta consulta para ver en qué estado se encuentran los diferentes pedidos que habéis realizado.

### **COMO ACCEDER A LA CONSULTA:**

- Entrar en la INTRANET
- Aplicaciones / Consultas Logísticas

### ESTADO DE LOS PEDIDOS

### **QUE CONSULTAS SE PUEDEN REALIZAR:**

**1. CONFIRMACIÓN DE QUE EL PEDIDO HA ENTRADO CORRECTAMENTE EN EL SISTEMA: (CONSULTA VÁLIDA PARA TODOS LOS PEDIDOS DE SECO, CARNE, CHARCUTERÍA, FRUTAS y VERDURAS, PESCADO).** En este caso aparecerá el pedido en estado: **RECIBIDO** (color rojo), en caso contrario no aparecerá dicho pedido en pantalla.



### 3. GESTIÓN DE PEDIDOS.

2. CONFIRMACIÓN DE QUE EL PEDIDO HA SALIDO DE LA PLATAFORMA: (**CONSULTA VÁLIDA SOLO PARA SECO y CHARCUTERÍA transportada con el SECO**). En este caso aparecerá el pedido en estado: **EXPEDIDO** (color verde), en caso contrario estará como **RECIBIDO** (color rojo) y el pedido puede estar en los siguientes estados:

1. Pendiente de preparar.
2. Preparado y pendiente de expedir.

Esta consulta **NO SERÁ VÁLIDA** para los pedidos de FRUTAS y VERDURAS, PESCADO, CARNE y CHARCUTERÍA transportada con la carne, ya que las hojas de ruta se abren después de que el transportista haya salido de la plataforma, y en algunos casos al día siguiente.

#### **EN RESUMEN**

La primera consulta de **CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO QUE HAYA ENTRADO CORRECTAMENTE**, será válida y estará operativa para todos los pedidos de SECO, CHARCUTERÍA, FRUTAS, PESCADO y CARNE.

La segunda consulta de **CONFIRMACIÓN DE QUE EL PEDIDO HA SALIDO DE LA PLATAFORMA**, será únicamente válida para los pedidos de SECO y CHARCUTERÍA transportada con el SECO. Para los pedidos de charcutería transportada con la carne, frutas, pescado y carne, **NO SE DEBE TENER EN CUENTA** dicha información (consulta sobre si el camión ha salido con su pedido).



## 4. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO.

### 4.1. ¿QUÉ SE HACE CUANDO SE RECIBE? (VERIFICACIÓN DE LA FACTURA Y SU PESO)

En la fruta, cuando llega el género, lo primero que haremos es verificar la factura repasando el género que hay en cada uno de los combis. Una vez repasado, lo colocaremos.

El género que no coloque lo guardaré en la cámara.

Seguidamente, cambiaré PVP del género según lo indicado en la factura y anunciaré la oferta del día a través de los pizarrines (ver punto 5, "Implantación").

Si veo o detecto cualquier incidencia, ya sea de **peso** faltante o sobrante o **calidad**, lo comunicaré al encargado para que gestione la incidencia.

Las incidencias deben comunicarse el mismo día que se producen vía e-mail a la siguiente dirección:

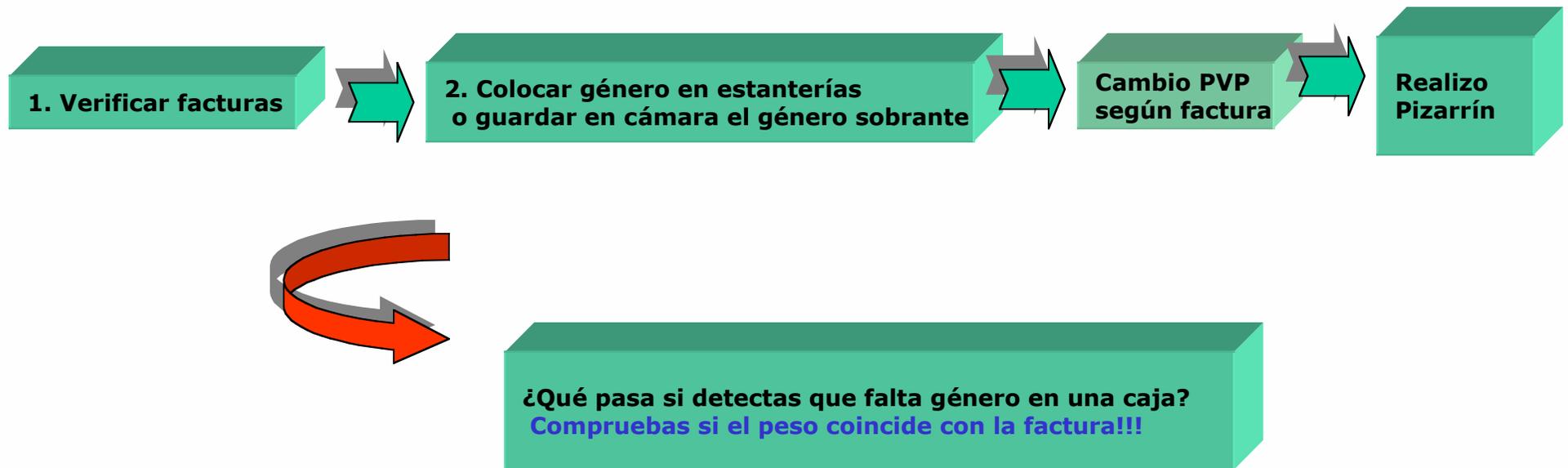
✓ [atc\\_mb@condis.es](mailto:atc_mb@condis.es)

✓ Con copia a **la persona encargada de la gestión de control de abonos e incidencias del Dto. Ventas**, al **Supervisor de la zona** y a la **Supervisora de Fruta y Verduras**.



El teléfono de Mercabarna para cualquier consulta es el **93.263.25.31**.

## 4. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO.



## 5. IMPLANTACIÓN.

### 5.1. PRECIO Y ETIQUETAJE

#### 5.1. \*FIJACIÓN DE PRECIOS:

**Etiquetaje de precios en el lineal:** Siempre colocaremos un cartel para cada producto. En este cartel pondremos **la descripción del producto, origen, variedad, calibre, nº de tecla y su precio**. Este tipo de cartel se utilizará solamente para el **lineal**.

**Etiquetaje de precios en los murales de frío:** Solamente colocaremos una etiqueta con **descripción del producto y precio**. Eliminaremos las etiquetas blancas en los productos de cuarta gamma.

**EXCEPCIÓN:** En el caso de tener implantado género en el mural de frío que vaya por **PESO** en vez de por unidades, colocaremos el cartel dónde se describe **el producto, origen, variedad, calibre y nº de tecla**.



## 5. IMPLANTACIÓN.

### **5.2. CARTELES DE OFERTA**

#### **5.2.1. \*PIZARRÍN Y CARTELERÍA MANUAL:**

- ✓ **El Pizarrín se utilizará exclusivamente para la oferta del día.**
  
- ✓ Cada día rotularemos la oferta que corresponda a ese día y jamás acumularemos ofertas anteriores en las pizarras. Sin embargo, si el producto no se va a vender y esto nos va a crear merma, sí podemos dejar el producto de oferta, en pila o en el lineal, al día siguiente o hasta agotar existencias. Si no vamos a dejar el producto de oferta el PVP que pondremos será el de la última factura.
  
- ✓ Las pizarras se rotulan por delante y por detrás, con tizas de color, para llamar más la atención de nuestros clientes.
  
- ✓ Las pizarras se colocarán lo más cercanas posibles a las pilas, en sitios visibles.



## 5. IMPLANTACIÓN.

✓ **La oferta del día ha de tener una buena exposición.** Bien sea en pila o isla central de frutería (quien disponga de ella). Haremos pila de aquellos productos que tengan alta rotación como son naranjas, manzanas... en cambio, no haremos pila de yuca, mango...

Si no tenemos isla central, **las ofertas del día** se pueden exponer (aparte del lineal) en pilas, mesas o camas, con su correspondiente pizarra o cartelería.

## 5. IMPLANTACIÓN.

- ✓ La oferta del día **es obligatorio** realizarla, y por eso, siempre la solicitaremos.
- ✓ Para destacar la oferta del día en el lineal haremos unos carteles a mano (precio y nº de tecla), y pegaremos en una de las esquinas del cartel un pizarrín pequeño para indicar al cliente que es ese el producto en oferta del día.
- ✓ Si no tenemos el pizarrín cerca de las pilas haremos un cartel de oferta para éstas.
- ✓ Siempre que tengamos un producto de oferta **en bandeja**, como hierbas de caldo, champiñón o incluso sandias partidas por la mitad, engancharemos **la etiqueta de oferta en rojo fluorescente**; siempre llamará más la atención del cliente.
- ✓ En la oferta del día tenemos productos que se venden de dos en dos. Como por ejemplo:  
*Lechugas iceberg a 0.58 €.*  
*En el caso de la iceberg podemos unir las dos unidades en un sólo pack con un film transparente.*  
*Le pondremos la equiqueta roja para llamar así más la atención.*

## 5. IMPLANTACIÓN.

### **5.2.2. \*REVISIÓN DE FECHAS:**

- ✓ En cuanto a productos envasados haremos la rotación **correspondiente**.
- ✓ Siempre sacaremos el producto de la venta al público dos días antes de su fecha de caducidad.
- ✓ A parte de hacer la rotación del producto cada día revisaremos las fechas.  
De esta forma, lo tendremos todo controlado y jamás nos encontraremos con género atrasado.

### **5.2.3. \*REVISIÓN DE PRECIOS:**

- ✓ Los precios que vienen en la factura (PVP) son los precios que debemos colocar en el cartel.

# 5. IMPLANTACIÓN.

## **5.3 NORMAS BÁSICAS DE ROTULACIÓN**

La rotulación con Pizarrín es un arte sencillo que transmite a los clientes la sensación de un buen precio, de ofertas, etc.

### **5.3.1 CRITERIOS A SEGUIR:**

- ✓ El objetivo principal de un cartel es el **precio.**
- ✓ Un cartel debe de ser sencillo, claro y directo.
- ✓ La rotulación debe de ser clara y entendible.
- ✓ Un cartel tiene que llevar **el nombre del producto, la marca, peso y el PRECIO.**
- ✓ La utilización del color negro está prohibido en alimentación por lo que utilizaremos colores azul, rojo o blanco con pizarras, pero nunca negro.

## 5. IMPLANTACIÓN.

✓ El precio debe ocupar 2/3 del cartel. Es decir, al dividir el espacio del cartel en 3 partes horizontales iguales, debemos dedicar 1 parte al texto y 2 partes al precio.

✓ Al trazar el precio, los números € se realizan en grande y los números siguientes, los céntimos de €, debemos hacerlos más pequeños.



✓ Los céntimos de € los colocaremos en la parte superior del precio, no en la inferior.

✓ A la hora de poner el nombre del producto en el pizarrín, intentaremos acompañar éste de un adjetivo, por ejemplo: pimiento *rojo*, lechuga *iceberg*, plátano *canario extra*, etc.

## 5. IMPLANTACIÓN.

### 5.3.2 CONSEJOS:

- ✓ Mojar la pizarra o mojar la tiza con agua, ya que ganarán en intensidad los contenido escritos.
- ✓ No coger la tiza de forma vertical (como si cogiésemos un bolígrafo). Cogeremos la tiza lo más horizontalmente posible, siempre buscando el grosor deseado.
- ✓ Al limpiar el pizarrín hazlo con una esponja o trapo húmedo que esté limpio. Limpia el pizarrín en una misma dirección. Y sobre todo, **no utilizar jamás limpia cristales.**
- ✓ Al trazar la rotulación intenta mantener la muñeca rígida y sólo mover el brazo.
- ✓ Rotula con tizas de color, es decir **el precio** lo pondremos de un color (por Ej. rojo), **el nombre del producto** de otro color (por Ej. de violeta) y también podemos poner el **€/kg** en otro color.
- ✓ Recuerda que, como carteles hay que hacer todos los días, **no nos podremos entretener más que unos pocos minutos en la realización de éstos. Todo es cuestión de práctica.**
- ✓ Cuando realizamos un cartel, hay que pensar siempre para qué y para quién se hace.

# 6. GESTIÓN DE MERMAS.

## 6. GESTIÓN DE MERMAS

### 6.1. ¿QUÉ ES UNA MERMA?

Llamamos merma a los productos que perecen por no ser vendidos. Se produce en ocasiones al hacer **un pedido excesivo** o **por una mala conservación del producto**, ya sea al guardarlo o mientras está expuesto.

De este modo, una merma se produce cuando un producto está tocado, maduro o podrido, y por tanto, no está apto para la venta.

La merma siempre nos hace perder margen, bien por pérdida de calidad del producto, bien por pérdida de peso. Además, aporta mala imagen para el resto de productos en buen estado.

En este último sentido, conviene tener en cuenta que la fruta en épocas estivales pierde entre un 4-6% de peso diario y en invierno entre 1-3% de peso diario. Esta pérdida de peso (llamada evaporación hidrométrica) implica un incremento progresivo de pérdida desconocida mientras el producto permanece en la tienda.

**¿ Se puede evitar?   Sí,**

- Con la rotación de producto
- Con ajustes de stock a la venta de cada tienda

## 6. GESTIÓN DE MERMAS.

### 6.2. ¿CÓMO SE PRODUCE?

Las principales causas de la merma, son:

- A) Mala gestión de pedidos.**
- B) Rotación incorrecta del producto**
- C) Mala conservación del producto**
- D) Manipulación incorrecta del producto**

## 6. GESTIÓN DE MERMAS.

### 6.3. ¿CÓMO EVITARLAS?

- A) Haciendo una buena gestión de pedidos**; evitaremos generar merma, porque si pedimos mucha cantidad de un producto que no tenga rotación éste se estropeará. En cambio, si pedimos el género necesario, lo venderemos y éste no nos generará merma. Así pues, procuraremos **ajustar los pedidos según el día de la semana o la temporada en la que nos encontremos**. Debemos tener en cuenta que tenemos servicio diario, con lo cuál, no es necesario cargar de ningún producto.
- B)** Siempre haremos **la rotación** al producto (colocaremos el género antiguo encima del nuevo).
- C) Guardaremos en la cámara** diariamente aquellos productos que sean más delicados.  
*Ej: Lechugas, fresas, sharoni, judía verde, albaricoques.....etc.* Así evitaremos que se deterioren y alargaremos su conservación.  
*(Ver el punto “9: manipulación y conservación del producto” para consultar el género que hay que guardar en cámara)*
- D)** Otra forma de evitar una merma es **exponer las cantidades necesarias y teniendo un cuidado especial con los productos más perecederos**. Existen productos que, si el horario de la tienda lo permite, durante el mediodía deben ser guardados en cámara.
- E) Evitaremos hacer grandes pilas con los productos** para evitar que caigan al suelo, y que éstos queden tocados. No colocaremos un producto encima de otro delicado, así evitaremos que se “chafen”.

Vemos que un producto no se va a vender y está a punto de madurar. **¿Qué hago?**  
Lo pondré de oferta y así evitaré tirarlo. Perderé así un poco de margen, pero no todo!!  
Esta acción se llevará a cabo bajo previo aviso y consentimiento del responsable de la tienda.

## 6. GESTIÓN DE MERMAS.

### 6.4. TRATAMIENTO:

#### **-CUANTIFICACIÓN Y ARCHIVO:**

En primer lugar colocaré todo el género recibido.

Aquel producto que vea que no está apto para la venta lo apartaré en una caja.

Cuando ya tenga el género colocado y todo revisado, me dedicaré a cuantificar el género en mal estado o merma. Después de cuantificarlo lo tiraré.

La merma o producto que tiramos a la basura lo pesaremos diariamente en la balanza. Pesaremos producto por producto, sacando la etiqueta de cada uno de ellos. Dicha etiqueta la pegaremos en una hoja. Al final de esta hoja, en la que tengo todas las etiquetas pegadas, apuntaré el importe total que he tirado y la fecha. Estos datos los anotaré en la hoja de contabilización de mermas.

Seguidamente registraré en el **PC** las cantidades de cada producto que he tirado.

Además realizaremos una copia de la entrada y la conservaremos para nuestro propio control y conocimiento. *(Ver anexo de "Control de Mermas" en página siguiente (no utilizar, sólo está a modo de ejemplo)).*

Todo esto se hará diariamente.



# EJEMPLO HOJA LISTADO MERMAS

Página. : 1

« LISTADO MERMAS »

Fecha. . : 11/05/2004 1

Seccion. : 000013 1

<b>COD.INT.</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>Fecha</b>	<b>T.</b>	<b>Unidades</b>	<b>V.Costo</b>	<b>v. Pvp</b>
0190570	NECTARINA 1 KGS	11/05/2004	02	0.30	0.266	0.66
0190579	TARONJA EXTRA 1 KGS	11/05/2004	02	1.20	1.169	1.79
0190875	RAIM BLANC 1 KGS	11/05/2004	02	0.21	0.261	0.62
0191830	TOMAQUET MADUR EXTR	11/05/2004	02	0.50	0.170	0.50

Totales Seccion.:	1.866	3.57
Totales.:	0	3.57



## 6. GESTIÓN DE MERMAS.

**Los pasos a seguir son:**

### **ADMINISTRACIÓN:**



**MERMAS - Intro**

**CONTROL DE MERMAS - Intro**

Introduzco el **código 02** (que corresponde a mermas) - **Intro**

Introduzco **fecha** - **Intro**

Introduzco **cód.interno** del producto - **intro**

Introduzco cantidad en kg que he tirado

Una vez introducidas, las listaré:

**F2**

Dirigirlo a pantalla o impresora, poner **I** y luego **intro**. (adjunto hoja que sale del **PC**)

De este modo anotaremos las mermas de cada día en el PC.

Una vez que termine la semana anotaremos el total de merma que hemos tenido en toda la semana y cuando finalice el mes sumaremos el total de todas las semanas del mes.

Las hojas de mermas no las tiraremos aunque estén introducidas en el PC. Las tendremos archivadas en una carpeta junto con el inventario del mes.

## 7. CONTROL DE ABONOS.

### 7.1 ¿QUÉ ES UN ABONO?

#### **Se cursará un abono a Mercabarna cuando:**

- ✓ Nos llegue factura de género no servido.
- ✓ Nos llegue género en mal estado o no apto para la venta, (podrido, "chafado", maduro, de mala calidad, deshidratado...).
- ✓ El peso de un producto no coincida con el de la factura.
- ✓ El producto en bandeja venga con fecha corta de caducidad.

## 7. CONTROL DE ABONOS.

### 7.2 GESTIÓN Y CANALIZACIÓN

**Cuando detectemos una incidencia, reclamaremos su abono vía e-mail a la siguiente dirección:**

**-[Atc\\_mb@condis.es](mailto:Atc_mb@condis.es); con copia a:**

- A la persona encargada de la gestión de control de abonos e incidencias del Dpto. de Ventas,**
- Supervisor de la zona,**
- A la coordinadora de fruta y verdura.**

- ✓ En asunto escribiremos: **"Reclamación de abonos".**
- ✓ El plazo de tiempo para cursar un abono de género faltante o en mal estado será de 24 horas después de la recepción del producto. Siempre se hará lo antes posible y en el transcurso del día en que se ha detectado la incidencia.
- ✓ Una vez enviado el e-mail lo imprimiremos y lo guardaremos como abono pendiente.
- ✓ El abono lo recibiremos entre 24 y 48 horas.
- ✓ Una vez recibido lo descontaremos de las compras del día en que ocurrió la incidencia y el abono lo graparemos detrás de la factura. La copia del e-mail la tiraremos una vez realizado el abono.
- ✓ Si se da el caso de que no hemos recibido el abono y estamos ya en inventario, lo que haremos será contar el abono como si lo tuviéramos en stock. Así pues, las compras no se "tocarán".

## 8. CONTROL DE INVENTARIOS.

### 8. CONTROL INVENTARIO

#### 8.1. CÓMO SE REALIZA?

- ✓ El inventario siempre se hará a finales de mes y siempre después de la venta de ese día del mes en que se hace el inventario.
- ✓ El encargado nos facilitará un candenciero de inventario para realizarlo

Este **candenciero** nos indica:

**Código interno del producto,  
Descripción del producto,  
Kg.  
PVP.**

*(Ver anexo de "Candenciero para el inventario"  
en página siguiente. No utilizar sólo está a modo de ejemplo)*

- ✓ Para realizar el inventario anotaré los PVP de cada producto en el candenciero de inventario y en el apartado "kg" anotaré el total de kg que tengo de ese producto.
- ✓ Para saber qué stock final resulta multiplicaré los Kg. de un producto por su PVP y sumaré el total de cada uno de los productos para conocer el resultado total.

# INVENTARIO SECCIÓN FRUTA.

## INVENTARIO DE FRUTA

30 de ABRIL de 2004

COD ART	DES ART	KG	PVP
190.015	AGUACATE 1 KGS		
190.040	AVELLANAS GIGANTES 1 KGS		
190.074	PIÑONES 1 KGS		
190.092	CALABAZA 1 KGS		
190.103	CHIRIMOYA EXTRA 1 KGS		
190.112	CIRUELA ROJA 1 KGS		
190.113	CIRUELA AMARILLA 1 KGS		
190.125	COCO 1 PEC		
190.127	NUECES 1 KGS		
190.220	FRESA 1 KGS		
190.437	KIWI N.23-25 1 KGS		
190.438	KIWI NUEVA ZELANDA 1 KGS		
190.475	LIMAS 1 KGS		
190.485	LIMON GRANEL 1 KGS		
190.520	MANDARINA "FONTESTAD" CLEMENTINA 1 KGS		
190.523	MANDARINA EXTRA 1 KGS		
190.524	MANDARINA CLEMENVILLA 1 KGS		
190.525	MANDARINA "TORRES" EXTRA 1 KGS		
190.527	MANGO 1 KGS		
190.529	MANZANA REINETA 1 KGS		
190.530	MANZANA GOLDEN C. 24 1 KGS		
190.531	MANZANA V. DONCELLA EXTRA 1 KGS		
190.532	MANZANA GOLDEN IMPR. 16-18 1 KGS		
190.534	MANZANA GOLDEN PERLIM IMPORT. 1 KGS		
190.536	MANZANA STARKING EXTRA 1 KGS		
190.537	MANZANA FUJI 1 KGS		
190.538	MANZANA STARKING IMPORTACION 1 KGS		
190.539	MANZANA ROYAL GALA IMPORTACION 1 KGS		
190.541	MANZANA PINK LADY 1 KGS		
190.543	MANZANA GOLD PERLIM 80/85 1 KGS		
190.545	MELOCOTON AGUA N.24 1 KGS		
190.546	MANZANA ACIDA IMPORTACION 1 KGS		
190.549	MANZANA FUJI CHINA 1 KGS		
190.559	MELON GALIA 2 KGS		
190.560	MELON PIEL DE SAPO EXTRA 3 KGS		
190.562	MELON BRUJO SERIE ORO 3 KGS		
190.568	MELON EXTRA "ETIQ. ORO" 3 KGS		
190.570	NECTARINA 1 KGS		
190.572	NARANJA "TORRES" ESPECIAL 1 KGS		
190.579	NARANJA EXTRA 1 KGS		
190.581	NARANJA "FONTESTAD" EXTRA MESA 1 KGS		
190.585	NISPERO 1 KGS		
190.590	PAPAYA 1 KGS		
190.653	PERA COMICE 1 KGS		
190.654	PERA BLANQUILLA C.24 1 KGS		
190.655	PERA CONFERENCIA IMPORTACION 1 KGS		
190.657	PERA ERCULINA 1 KGS		
190.658	PERA PASAGRASSANA 1 KGS		
190.666	PERA CONFERENCIA NACIONAL 1 KGS		
190.670	PIQA 3 KGS		
190.671	PIQA "COSTA RICA" 3 KGS		
190.672	PIQA "DEL MONTE" 1.7 KGS		
190.673	PIQA BABY 1 KGS		
190.675	BANANA EXTRA 1 KGS		
190.676	PLATANO BABY 1 KGS		
190.677	PLATANO CANARIO 1 KGS		

## 8. CONTROL DE INVENTARIOS.

✓ Para calcular el **margen** en un inventario de fruta necesitare saber:

**VENTAS MES,  
STOCK INICIAL,  
COMPRAS MES  
STOCK FINAL.** *(Ver anexo de "márgenes" en página siguiente,  
no utilizar, sólo está a modo de ejemplo).*

✓ Cada día anotaré **compras y ventas** *(Ver anexo de "Compras y Ventas en páginas siguientes  
(no utilizar, sólo está a modo de ejemplo)).*

**Para calcular un inventario haré los siguientes pasos:**

**Stock inicial + compras - stock final = Total Consumo**  
**Volumen negocio - total consumo = Margen Bruto**  
**Margen bruto x 100 / volumen negocio = Margen Bruto %**



# COMPRAS Y VENTAS DIARIAS

## COMPRAS Y VENTAS DIARIAS

Tienda	
Mes	Mayo

Fecha	Día	Compras Fruta y Verduras	Ventas Frutas y Verduras
	Lunes		
	Martes		
	Miércoles		
	Jueves		
	Viernes		
01/05/04	Sábado		
02/05/04	Domingo		
Total Semana			
03/05/04	Lunes		
04/05/04	Martes		
05/05/04	Miércoles		
06/05/04	Jueves		
07/05/04	Viernes		
08/05/04	Sábado		
09/05/04	Domingo		
Total Semana			
10/05/04	Lunes		
11/05/04	Martes		
12/05/04	Miércoles		
13/05/04	Jueves		
14/05/04	Viernes		
15/05/04	Sábado		
16/05/04	Domingo		
Total Semana			
17/05/04	Lunes		
18/05/04	Martes		
19/05/04	Miércoles		
20/05/04	Jueves		
21/05/04	Viernes		
22/05/04	Sábado		
23/05/04	Domingo		
Total Semana			
24/05/04	Lunes		
25/05/04	Martes		
26/05/04	Miércoles		
27/05/04	Jueves		
28/05/04	Viernes		
29/05/04	Sábado		
30/05/04	Domingo		
Total Semana			
31/05/04	Lunes		
	Martes		
	Miércoles		
	Jueves		
	Viernes		
	Sábado		
	Domingo		
Total Semana			
Total Mes			

Impreso ref.: bmdm04may04

## 8. CONTROL DE INVENTARIOS.

### 8.2. CONTROL STOCK (PESAJE, CONTAJE):

**Siempre** pesaremos la fruta **sin caja** y nunca lo haremos "a ojo". Podemos pesar la fruta con caja o incluso con la cesta de frutería, siempre y cuando descontemos el peso de esa caja o cesta.

Si tenemos cajas intactas o enteras de género nos podemos ayudar con la factura, en la que viene indicado el total de Kg. por caja.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### **9.1. EXPOSICIÓN DEL PRODUCTO.**

A la hora de hacer la implantación en la frutería debemos tener en cuenta los siguientes puntos.

\*En los murales de frío implantaremos género:

**En bandejas:** Hierbas del caldo, pimiento padrón, gírgolas, champiñón laminado y entero, endivias, cogollos y corazón de cogollos, menestra, tomate cherry, ajos tiernos en bandeja, etc. y toda la fruta en bandeja a excepción de aquellos productos envasados pero que no necesiten frío (*es el caso del plátano o la banana....*),

**Envasados al vacío o en bolsa:** maíz, remolacha, patata cocida, acelga troceada bolsa de 300grs., escarola troceada bolsa 150grs., zanahoria bolsa 5kg., espárragos trigueros, rábanos manojo, etc.

\*En la parte inferior del mural de frío colocaremos: Acelgas (bolsa o manojo), Apio (bolsa o manojo), brócoli, broquil verde, cebolleta larga, col, coliflor, escarola, lechuga iceberg, lechuga larga, puerros manojo, etc.

\*En el lineal, implantaremos el resto de productos.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

-¿Qué sucede si no tenemos mural de frío? Si no tenemos mural de frío implantaremos la fruta y verdura en el lineal y en la isla central de frutería (quien disponga de ella).



La **isla central**, se utilizará para destacar aquellos productos que más nos interese vender, como la fruta de temporada o la oferta del día.

También se podrán hacer pilas de melones y sandías u otros productos de alta rotación.



Montaremos pilas de productos de temporada de tal forma que llamemos la atención del cliente, siempre en sitios visibles y donde no molesten.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### A la hora de hacer la implantación:

Debemos tener en cuenta el ordenar la fruta y verdura **por familias**. Por ejemplo:

- ✓ Colocaré todas las verduras juntas.
- ✓ Las cebollas, que se venden tanto en bolsas como a granel, se colocarán unas al lado de las otras y haremos lo mismo con las patatas



## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

**Agruparemos por familias teniendo en cuenta combinar los colores.** Por ejemplo:

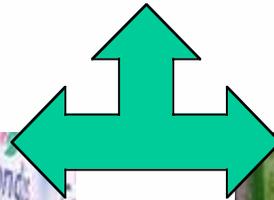
*\*Colocaremos todas las manzanas en la misma zona (Manzana ácida, manzana royal gala, manzana golden nacional, manzana starking, manzana golden perlim, manzana fuji, etc.)*

*\*Los productos como kiwis, naranjas, melocotones, nísperos, albaricoques, etc. los colocaremos unos al lado de los otros. A continuación pondremos los tomates, berenjenas, calabacín, pepinos, judías verdes, etc.*

A la hora de hacer la implantación, tendremos en cuenta, que en las esquinas del lineal, implantaremos fruta o verdura de color verde, de esta forma, nos será más fácil intercalar los colores.



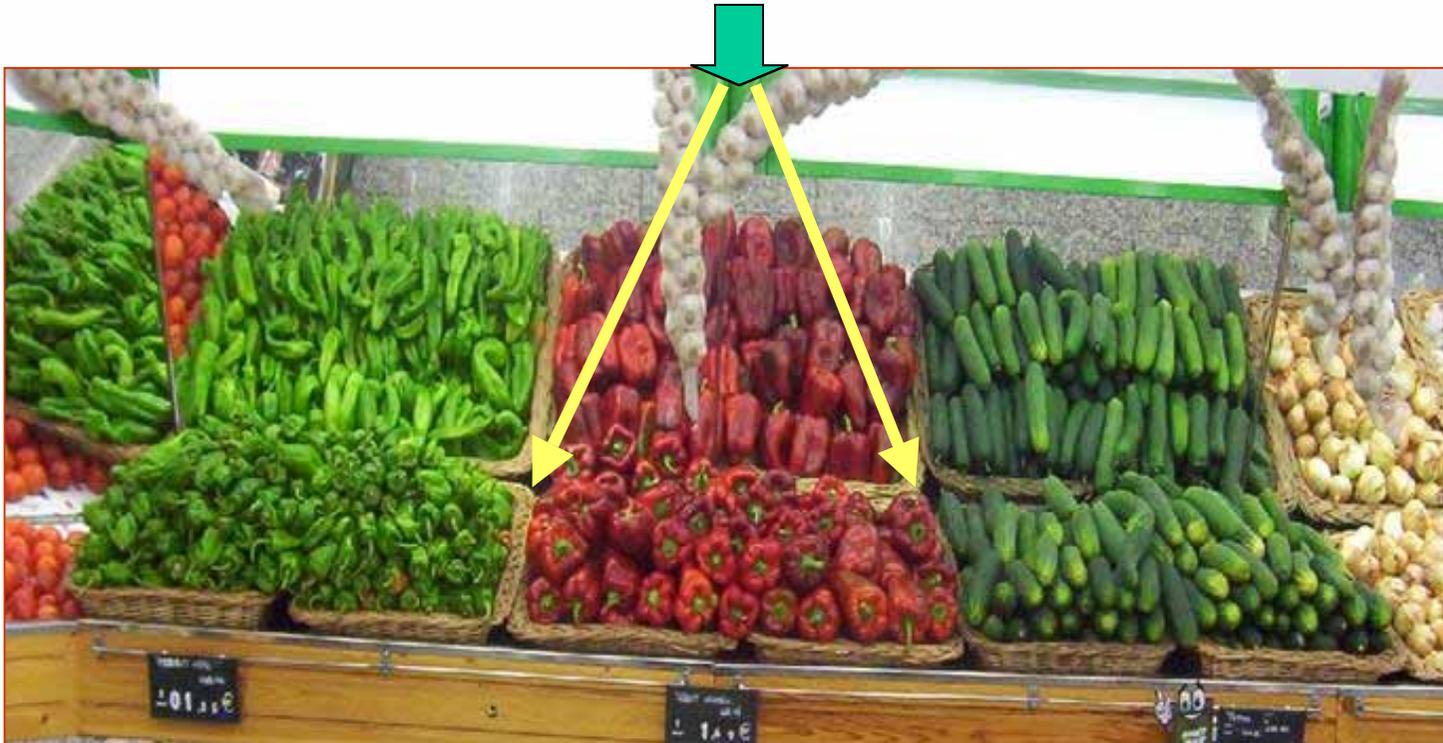
**Utilizaremos elementos y técnicas para adornar la sección. Ejemplo: Colgar bolsas de limones y naranjas intercalando el color.**



**Agruparemos la verdura por familia, e intercalaremos los colores. De no ser posible, añadiremos elementos decorativos, como rábanos, zanahoria manojó, etc**

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

**Es importante que la fruta o verdura, no salga de su cesta.**



**Tendremos en cuenta la posibilidad de colocación de unos productos juntos con otros:**

\*La alcachofa puede amargar el producto que tiene a su lado.

\*La manzana o el melón maduro tienen la propiedad de acelerar la maduración de otros. Así pues, no mezclaremos las manzanas con las frutas de temporada.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

**La frutería debe estar siempre llena de género.** Por tanto, evitaremos los vacíos en la sección y tendremos el máximo de variedad de productos. Haremos la rotación correspondiente. De esta forma, daremos imagen de calidad y frescura.

Debemos tener cuidado con el **moho**, que se puede crear en las **cestas de mimbre** en las cuales se expone la fruta (*Este moho puede contaminar los productos*)

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### -FRUTA DE TEMPORADA

Haremos una buena exposición de la fruta de temporada, sobre todo la que tiene una alta rotación, como la sandía y el melón. Estas frutas se pueden partir por la mitad. Si tenemos mural de frío sería conveniente implantarlas allí, ya que se conservarán mejor.

La fruta de temporada debemos **destacarla**, por lo que es conveniente implantarla en lugares bien visibles, ya que no está todo el año, como otro tipo de frutas (e.j: manzanas), y a los clientes les gusta esa variedad.



La sandía partida, si la tienda tiene una buena rotación, las podremos exponer en pilas. De no ser así, las implantaremos en el mural de frío. De esta forma garantizaremos su conservación.



## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### - ENDIVIAS



**SI**



**NO**

Cuando implantemos las endivias en el mural de frío o lineal de fruta, las primeras bandejas las colocaremos de manera que el producto sea visible. Las que se colocan en la parte de atrás, de éstas primeras que hemos colocado, las intercalaremos unas hacia arriba y otras hacia abajo, de tal forma que las endivias queden en la parte interior de las dos bandejas, evitando así, que les dé la luz.

### - CHAMPIÑONES.

El champiñón es un producto que se estropea con mucha rapidez. Por este motivo, tendremos expuesto un stock mínimo. El resto del género lo guardaremos en la cámara.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### - NUECES

Es imprescindible tener a disposición  
del cliente  
una pala para servir las nueces

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### - FRESAS.

Las fresas las venderemos a granel y por cajas enteras. Siempre intentaremos hacer una exposición al lado de fresas con nata. No haremos bandejas de fresas cuando éstas sean baratas porque esto nos supone un sobre coste de manipulación (se pierde mucho tiempo), un coste en bandejas y en film transparente.

### - CEREZAS.

Las **cerezas** las venderemos a granel; En este caso, podemos colocar hojas de col en la cesta y las cerezas encima para mejorar la presentación.

También las podemos vender en bandeja o en cajas enteras:

- \* Las venderemos en **bandeja** cuando:
  - el film sea transpirable (tiene pequeñas perforaciones)
  - y el coste de éstas sea elevado;
  
- \* Las venderemos por **cajas enteras**, expuestas en pila, cuando el coste de éstas sea bajo.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### **- UTILIZACIÓN DE LA BANDEJA.**

Siempre que pongamos algún producto en bandeja éste será de mayor frescura y calidad.

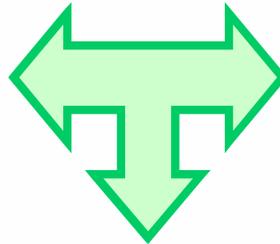
Nunca utilizaremos las bandejas para envasar e intentar sacar aquellos productos que no reúnan las condiciones óptimas de calidad y frescura.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### - A TENER EN CUENTA...



**NO**



**SI**

No utilizaremos los plásticos o hueveras que vienen en las bases de las cajas de fruta para la exposición del producto

Siempre resaltaremos aquellos productos que nos interese vender más, bien sea porque esté de oferta bien porque tengamos demasiado stock.

No daremos mucho espacio a aquellos productos que no tengan su debida rotación.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.



**NO LO  
HAGAIS,  
NO ESTOY  
BONITO  
PARA QUE  
ME VEAN**

***Una imagen dice más  
que mil palabras...***

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### **9.2 \*MANTENIMIENTO CADENAS DE FRÍO: TIEMPO ÓPTIMO.**

- ✓ Es imprescindible no romper las cadenas de frío, para ello una vez colocado el producto en el lineal o mural, colocaremos el género sobrante lo más rápidamente en la cámara de conservación.
- ✓ Las cámaras y los murales de frío tienen que estar **entre 4 y 6 grados.**
- ✓ Manipularemos los productos correctamente (ver punto siguiente). De esta manera, conservaremos su frescura, satisfaciendo al cliente y controlando mucho mejor las mermas.  
(se adjunta hoja de conservación de alimentos)

# HOJA DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS SECCIÓN FRUTA.



<i>CÓDI</i>	<i>DESCRIPCIÓ</i>	<i>GRAUS</i>
190015	AGUACATES 4 KG.	2 a 5
190022	ALBARICOQUES 8 KG.	3 a 5
190060	BONIATOS GRANEL 15 KG.	***
190062	BONIATOS BANDEJA	***
190085	CAQUI GRANEL 5 KG.	5 a 6
190090	CAQUI BANDEJA 6 UNIDADES	5 a 6
190092	CALABAZAS	***
190093	CASTAÑA 5 KG.	***
190094	CASTAÑAS BOLSA 1 KG. 18-20 KG.	***
190095	CEREZAS 6 KG.	8 a 9
190103	CHIRIMOYA BANDEJA 5 KG.	5 a 6
190110	CIRUELAS CLAUDIA 10 KG.	4 a 5
190112	CIRUELAS SANTA ROSA 10 KG.	4 a 5
190113	CIRUELA JAPONESA 10 KG.	4 a 5
190125	COCOS 12 UNIDADES	***
190127	NOUS BORGES CALIFORNIA BOLSA 750 GR.	***
190135	DATILES 12 UNIDADES	***
190220	FRESAS GRANEL 4 KG.	5 a 6
190225	FRESAS BANDEJAS 10 BIAS.	5 a 6
190290	GRANADAS 6 KG.	***
190305	HIGOS BLANCOS 4 KG.	4 a 5
190310	HIGOS NEGROS 4 KG.	4 a 5
190437	KIWIS CALIBRE N. 23 - 25, 9-10 KG.	2 a 4

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### 9.3 \*MARCAREMOS UNOS PASOS A SEGUIR, PARA UNA BUENA CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO:

- ✓ Trataremos el género con cuidado, sin darle golpes, y le haremos su correspondiente **rotación**.
- ✓ **Limpiaremos** las lechugas, col y coliflor
- ✓ **Evitaremos cambios bruscos de temperatura, y evitaremos la luz en algunos productos** como las endivias, que adquieren mayor color verde, o los champiñones, que adquieren color negro.
- ✓ Es importante tener un **pulverizador** para ir refrescando aquellas variedades o verduras que necesiten un poco de humedad, ya que las luces y el ambiente seco de la planta las deshidratan. Es por ejemplo el caso de lo rábanos y acelgas.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

- ✓ **Tendremos el stock mínimo y necesario en el lineal de los productos más delicados**, como puede ser la **fresa**, los **higos**, los **melocotones**, **palosantos**, etc. El resto lo guardaremos en la cámara y no repostaremos hasta que sea necesario.
- ✓ Sabremos que productos necesitan frío y cuáles no. (*Se adjunta hoja de conservación de alimentos*)
- ✓ Hay que tener en cuenta que la fruta como el **plátano**, la **uva**, el **níspero** o la **chirimoya** no toleran demasiado bien las temperaturas bajas. En estas condiciones se estropean con facilidad y se ennegrece rápidamente la carne del interior.
- ✓ Jamás pondremos en las cámaras o en murales: **Plátanos**, **bananas** y productos que no necesiten frío.
- ✓ Durante la época estival los productos tienen una mayor maduración y deshidratación. Así pues, para evitar el deterioro y mermas innecesarias, al finalizar el horario de venta, por la noche, los guardaremos en la cámara.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

- ✓ La relación de productos que se deben guardar en cámara son : Albaricoques, ciruelas, cerezas, melocotones, nectarinas, peras, higos, uvas, fresas, sharoni, palosanto, tomates y todas las verduras.

### **Ejemplo:**

#### **Las recomendaciones para gestionar el plátano de Canarias son las siguientes:**

- **No guardar en cámara.**
- **Separar los más maduros de los verdes y facilitar la rotación de éstos primeros.**
- **Tendremos el stock adaptado a la venta diaria.**
- **Separarlos en racimos de 5 - 6 unidades para facilitar la compra y evitar que el consumidor rompa los racimos, ya que se trata de libre servicio.**
- **Colocar siempre los más maduros en la parte superior de la exposición.**
- **En última instancia, rebajaremos el pvp de los más maduros antes de que se ennegrezcan.**
- **Cuando el pvp es similar al de la Banana Sudamericana conviene pedir solamente bananas para exposición mínima (no estocar) e incrementar y resaltar la exposición del plátano de canarias.**

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

✓ Como hemos comentado anteriormente, los productos se deben exponer por **criterios de colores y familias** con el fin de buscar una exposición atractiva y captar la atención del cliente y, por supuesto, para impulsar las ventas. Intercalaremos colores entre fruta y fruta.  
*Ej.: colocaremos manzana golden al lado de manzana royal gala y no al lado de la manzana ácida.*

✓ Si tenemos mural de frío y tenemos col y coliflor arregladas, las envolveremos con film transparente perforado. De esta manera se conserva mejor el producto, es más higiénico y tiene mejor presencia.

**Nunca pondremos a la venta género en bolsa de plástico.  
Lo venderemos a granel, por cajas o en bandeja con film  
transparente**

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

✓ Cada fruta reúne unas condiciones diferentes y, por tanto, no toda la fruta se deteriora con la misma rapidez. Los **kiwis, naranjas, y manzanas** son las más resistentes.

Las **peras** y las **mandarinas**, por ejemplo, son de término medio, y otras frutas como **higos, cereza, albaricoques o fresas** son de las que más rápidamente maduran.

✓ Arreglaremos **los rabos de los puerros, cebollas tiernas, ajos tiernos**, etc. De esta manera evitaremos generar merma.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### - A TENER EN CUENTA.



Evitaremos en la medida de lo posible, dejar a la vista de los clientes género deteriorado, ya que éste **no** nos va a dar esa imagen que queremos ofrecer de **calidad y frescura**.

← **INCORRECTO**

Para evitar que los clientes peguen las etiquetas en las mesas de pesado, es aconsejable utilizar césped artificial.

## 9. MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO.

### **9.4 RECOMENDACIONES Y CONSEJOS PARA UNA MEJOR CONSERVACIÓN DE LA FRUTA:**

Consejos nutricionales sobre la correcta conservación de la fruta en la época estival:

- ✓ Daremos un trato especial a los productos frescos en épocas estivales por el aumento de temperaturas.
- ✓ La temperatura más adecuada para mantener la fruta oscila entre los 5 y 15 grados. Debemos tener cuidado con el contraste de temperatura entre el calor y el frío, ya que provoca que la fruta se estropee y pierda sus propiedades naturales.
- ✓ Revisaremos la fruta de la cámara cada día, pieza por pieza, para evitar que en caso de que haya una en mal estado pueda estropear las que tenga alrededor.
- ✓ Como hemos comentado anteriormente, las manzanas no deben mezclarse con las frutas de temporada porque éstas aceleran su maduración. Si por el contrario, nuestro objetivo es hacer madurar unos kiwis, podemos colocar éstos junto a una manzana en una bolsa de plástico. Cerraremos la bolsa y en un par de días los kiwis estarán maduros.

# 11. SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

## **11.1 INTRODUCCIÓN**

Los accidentes de trabajo son una realidad actual y la idea de que estos accidentes son la consecuencia inevitable del trabajo está tan equivocada como extendida.

Los accidentes se producen, principalmente, debido a golpes y cortes durante la manipulación de las herramientas de trabajo y a sobreesfuerzos.

Observando algunas sencillas medidas de seguridad evitaremos que se produzcan daños para nuestra salud.

Para alcanzar una verdadera **cultura preventiva** es imprescindible la colaboración de todos por mantener una actitud de respeto hacia el riesgo y la seguridad. Es tarea de todos y sólo el esfuerzo constante nos permitirá desarrollarnos como empresa y como personas.

# 11. SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

## **11.2 RIESGOS PROPIOS DEL TRABAJO EN LA SECCIÓN DE FRUTA.**

### **11.2.1 SOBRESFUERZO:**

La manipulación de cargas es tarea habitual en supermercados: trasiego de combis, reposición de productos en mostradores, manipulación de cajas o cubetas, etc.

La región lumbar es la parte más afectada, siendo las lumbalgias el principal riesgo derivado de una manipulación incorrecta.

### **11.2.2 EN EL MANEJO DE CARGAS:**

Siempre que sea posible, utiliza medios mecánicos como combis o carritos.

Inspecciona la carga antes de su manipulación, determinando su peso, forma, dificultad de agarre y si hay productos rotos.

Aproxímate a la carga de forma de que quede lo más cerca posible del cuerpo, con los pies a los lados de la carga, uno ligeramente más adelantado respecto del otro.

Flexiona las rodillas y mantén la espalda recta. Agarra la carga con la palma de las manos y falanges, no sólo con la yema de los dedos, evitarás su caída durante la manipulación.

Evita girar el cuerpo con la carga levantada, camina dando pasos cortos hacia el lugar de destino.

Conviene utilizar calzado con suela de goma que no resbale.

**RECUERDA: REALIZA SIEMPRE EL ESFUERZO CON LAS PIERNAS Y LOS BRAZOS,  
NUNCA CON LA ESPALDA.**



# 11. SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

## 11.2.3 EN EL TRASIEGO DE COMBIS:

**Comprueba antes el estado del combi** (ruedas, varillas, tensores) y verifica su montaje- distribución y estabilidad de la carga- antes de iniciar el trasiego, reducirás el **riesgo de atrapamiento por vuelco del combi** y **la caída de objetos desprendidos** durante su desplazamiento.

Utiliza las piernas **para empujar el combi, no tires de él**, puedes lesionarte la espalda.

En las operaciones de carga y descarga de combis, extrema la precaución: mantén una **distancia de seguridad mínima de 4 metros**, respecto de la plataforma del camión, hasta que ésta haya finalizado el recorrido. Evitarás el riesgo de atrapamiento por vuelco del combi.



## 12. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

### **12.1 MANIPULADOR DE ALIMENTOS**

Toda aquella persona que, por su actividad laboral, entra en contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro y servicio

### **12.2 CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL MANIPULADOR DE ALIMENTOS**

- Recibir formación en higiene alimentaria.
- Conocer y cumplir las instrucciones de trabajo.
- Mantener un elevado grado de aseo personal, llevar una vestimenta limpia y de uso exclusivo y utilizar, cuando proceda, ropa protectora, cubrecabeza y calzado adecuado.
- Cubrirse los cortes y las heridas con vendajes impermeables apropiados.
- Lavarse las manos con agua caliente y jabón o desinfectante, tantas veces como lo requieran las condiciones de trabajo, y siempre antes de incorporarse a su puesto, después de una ausencia o de haber realizado actividades ajenas a su cometido específico.

## 12. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

### **12.3 CONDICIONES QUE FAVORECEN LA CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS**

#### **TEMPERATURA**

Entre 36-37° ( la del cuerpo humano)

#### **HUMEDAD**

Un mayor contenido de agua en los alimentos favorece el crecimiento de los gérmenes

#### **SUSTANCIAS NUTRITIVAS**

Cuanto más ricos los alimentos en nutrientes mejor se desarrollan los gérmenes

#### **TIEMPO**

Los factores anteriores se combinan con el tiempo que pasa hasta que se consume el alimento, favoreciendo el crecimiento de los gérmenes

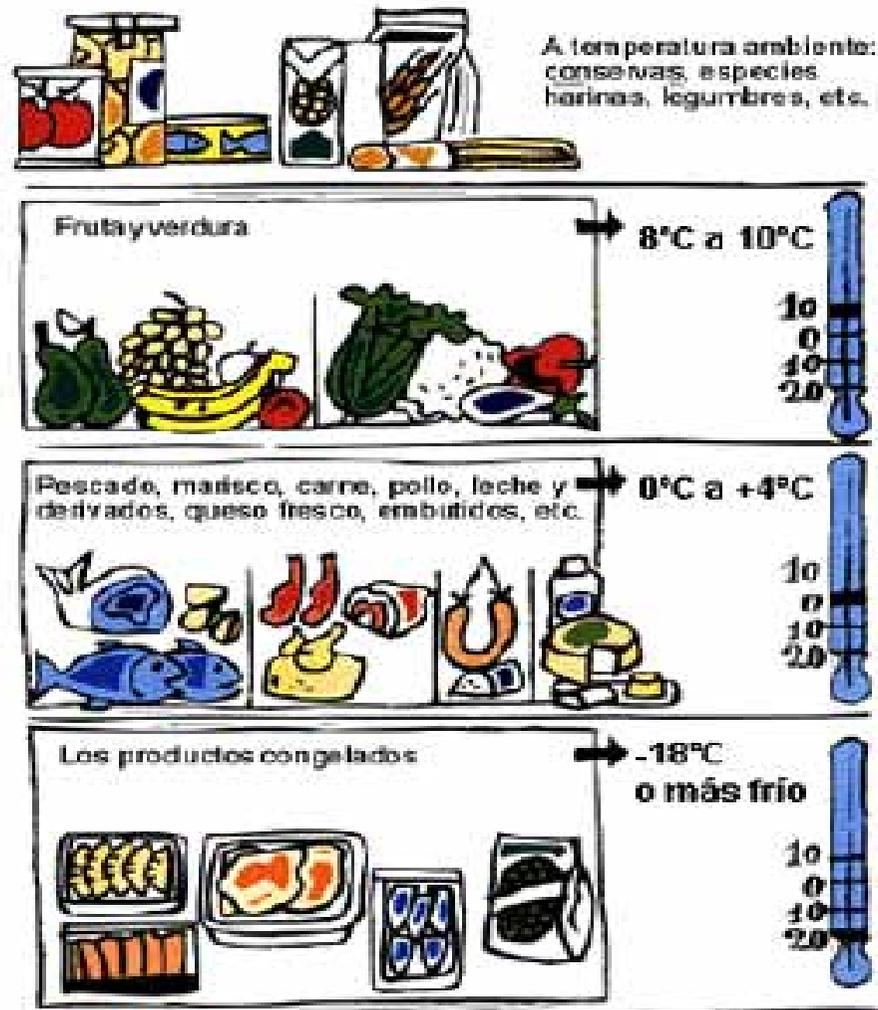
## 12. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

### **12.4 CONSERVACIÓN DE FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS.**

- Son productos portadores de tierra, suciedad, insectos, etc.. por lo que hay que evitar su contacto con otros alimentos (contaminación cruzada).
- Inspeccionar frutas y verduras durante su recepción, retirando aquellas que presenten síntomas de deterioro.
- Clasificación de las frutas y verduras en función de su naturaleza, grado de maduración y necesidad o no de refrigeración.
- En caso de no necesitar refrigeración, la zona de almacenamiento debe mantenerse seca, fresca y ventilada.

# 12. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

## 12.5 ALMACENAMIENTO



## 12. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

### 12.6 HIGIENE PERSONAL

#### **GESTOS Y ACTITUDES DEL MANIPULADOR DE ALIMENTOS**

La higiene personal del manipulador debe ser impecable ya que es difícil evitar que partes de su cuerpo entren en contacto con el alimento: manos, uñas, pelo, ropa.

#### **¿Por qué se obliga a los manipuladores a recogerse el pelo y protegerse la cabeza con un gorro?**

Para evitar que el pelo, al manipular los alimentos, entre en contacto con ellos.

#### **¿Cómo llevará las uñas un manipulador de alimentos?**

Limpias y cortas para evitar que la suciedad se acumule y ésta pase al alimento

#### **¿Pueden llevarse anillos, pulseras y adornos mientras se manipulan alimentos?**

No, hay que evitar que los alimentos entren en contacto con ese tipo de elementos que pueden ser medios de transmisión de suciedad.

## 12. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

### **12.7 ACTITUDES BÁSICAS DEL MANIPULADOR DE ALIMENTOS EN NUESTRA EMPRESA.**

#### **FRUTERÍA**

- 1.** Usar los guantes de látex para la manipulación de frutas y verduras, para colocar y arreglar el género.
- 2.** Utilizar los utensilios adecuados para preparar y arreglar los productos, manteniéndolos limpios entre usos.
- 3.** Retirar de la venta los productos que no reúnan las condiciones adecuadas para la venta, limpiando y desinfectando la zona donde han estado expuestos.
- 4.** Procurar que no hayan restos de productos en los expositores.
- 5.** Comprobar las fechas de envasado y caducidad de los productos envasados de la sección.