

Estudi qualitatiu per a la identificació de reptes i necessitats de formació en el sector Comerç

Anàlisi de l'Oferta Formativa 2008-2009

Juliol 2010

Barcelon**a**ctiva



Ajuntament
de Barcelona

Index

01	Presentació	3
02	Fitxa tècnica	6
2.1	Metodologia.....	6
2.2	Tècnic d'investigació.....	6
2.3	Univers d'anàlisi.....	7
2.4	Data realització del treball de camp	7
03	Recull de l'oferta formativa	8
04	Conclusions	25
4.1	Oferta formativa segons competències demandades al mercat.....	25
4.2	Oferta formativa segons els perfils professionals específics que es busquen al mercat	27
4.3	Conclusions finals.....	28
05	Annex.....	30

01 Presentació

Donada la importància de la formació com a impulsora de la professionalitat i del servei de qualitat s'ha volgut realitzar un aprofundiment detallat a l'oferta formativa en matèria comercial a la ciutat de Barcelona. Tota la informació recollida en el present document parteix de la tasca realitzada per a l'elaboració de l'Estudi qualitatiu per a la identificació de reptes i necessitats en l'àmbit de la gestió dels Recursos Humans del sector comerç, impulsat per part de Barcelona Activa durant l'any 2008 - 2009.

L'Anàlisi de l'Oferta formativa 2008-2009 té per objectiu determinar l'encaix entre l'oferta de formació i les necessitats manifestades pel propi sector en relació a les competències i perfils desitjats per a esdevenir un professional qualificat del comerç.

Amb aquests objectius, els resultats es presenten mitjançant un doble creuament de l'oferta formativa recollida durant l'any 2008-2009:

D'una banda, la formació s'analitza en funció del seu encaix amb les competències requerides pel sector comercial i considerades com aquelles bàsiques que un bon professional del comerç hauria de presentar.

D'altra banda, el recull d'oferta formativa es creua amb els perfils professionals requerits i amb major dificultat per a ser coberts. En aquest cas, l'aproximació a l'oferta formativa té major caire sectorial.

És fonamental conèixer les necessitats d'una professió a l'hora de dissenyar el seu marc formatiu. Sobre aquesta base s'ha preguntat a 20 organitzacions provinents de l'empresa privada, el món associatiu, gremial i el sector públic. També s'ha volgut representar la majoria de sectors comercials, incloent-hi quotidià alimentari, quotidià no alimentari, equipament de la persona, de la llar, etc. D'aquesta manera s'ha obtingut un ventall prou ampli d'opinions que permeten aproximar les competències requerides per a iniciar-se amb garanties dintre del sector comerç i amb voluntat d'esdevenir un veritable professional.

Competències transversals

Idiomes adaptats a la venda i al comerç	<ul style="list-style-type: none">• Català, anglès, francès
Ofimàtica	<ul style="list-style-type: none">• Nivell d'usuari, coneixement caixa registradora
Atenció al client	<ul style="list-style-type: none">• Assessorament, orientació a la client, tècniques de venda (cross-selling, up-selling)• Importància de la presència personal i les Relacions Públiques• Motivació i treball en equip
Gestió bàsica	<ul style="list-style-type: none">• Gestió contable• Introducció al marketing• Gestió i funcionament de la tenda<ul style="list-style-type: none">✓ Imatge del punt de venda: reposició, neteja, escaparatismes, merchandising✓ Gestió stocks : gestió de les comandes, proveïment✓ Gestió del cobrament• Prevenció dels riscos laborals

Font: Elaboració pròpia en base a entrevistes

Adicionalment, s'han detectat aquells perfils professionals que presenten dificultats per a cobrir vacants degut a la manca de treballadors amb la suficient preparació tècnica. Aquest perfils esdevenen un grup prioritari a l'hora d'establir formació suficient amb la profunditat necessària per assolir les competències desitjades.

Perfil demandat de base Competències necessàries manifestades pels agents entrevistats

Carnissers-especejadors	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement del producte i habilitat en l'especejament de les canals • Adequats hàbits d'higiene i de prevenció del risc • Atenció al client • Idiomes per a la venda
Peixaters	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes • Tècniques de venda • Gestió comercial amb suport informàtic • Atenció al client • Idiomes per a la venda
Dependent fleca Dependent pastisseria	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement producte • Atenció al públic • Bona presència • Proactivitat
Obrador fleca Obrador pastisseria	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes • Adequats hàbits d'higiene i de prevenció del risc • Motivació
Reforç punt de venda Drogueria i perfumeria	<ul style="list-style-type: none"> • Gestió contable • Merchandising • Atenció públic • Proactivitat
Venedor Calçat i marroquineria	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement del producte • Tècniques de venda • Gestió del cobrament • Idiomes • Bona presència • Proactivitat • Empatia amb el client
Venedor informàtica	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixements tècnics del producte • Tècniques de venda • Escapatisme • Col·locació mercaderies
Venedor Fruita i verdura	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement botiga i producte • Adequats hàbits d'higiene i de prevenció del risc • Atenció al públic • Idiomes per a la venda
Venedor Confecció, boutiques i Botigues de roba	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement del producte (tendències, materials, estilisme...) • Tècniques de venda • Escapatisme • Gestió del cobrament • Empatia amb el client • Anglès per a la venda • Aptituds: dinamisme, implicació

Perfil demanat intermig Competències relacionades

Tècnic de qualitat Alimentació i begudes	<ul style="list-style-type: none"> • Adequació dels processos productius a les normatives de seguretat alimentària (etiquetatge, autocontrols,...), • Prevenció de riscos • Estàndards de qualitat exigits pels proveïdors i medi ambient
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i hortalisses)	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement del producte i dels principals països d'origen • Habilitats de negociació • Idiomes • Coneixements en comerç exterior • Atenció al client • Ofimàtica • Planificació de les accions de marketing.

Mître Restauració	<ul style="list-style-type: none">• Atenció al client• Especialització en sala• Idiomes: Anglès, francès• Bona presència, serietat
Director botiga Confecció, boutiques i Botigues de roba	<ul style="list-style-type: none">• Experiència gestió d'equips 2-3 anys• Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management• Perfil empresarial, capacitat de lideratge• Coneixement en gestió d'stocks• Ofimàtica• Gestió contable

Font: Elaboració pròpia en base a entrevistes

Amb aquest anàlisi s'ofereix una aproximació qualitativa a la situació formativa actual i la seva adequació a les necessitats, detectant les mancances o la concentració, en funció de les demandes del propi sector comercial. D'aquesta manera es complementa la informació necessària per a la presa de decisions i la definició de línies estratègiques en la gestió de les persones del sector comerç.

02 Fitxa tècnica

2.1 METODOLOGIA

- Qualitatiu

2.2 TÈCNIC D'INVESTIGACIÓ

- El treball de camp s'ha realitzat per tres vies diferents: mail, telefònic i entrevistes personals, totes elles completades amb recerca electrònica. Han estat realitzades de manera simultània fins a arribar a reunir la informació disponible sobre els cursos oferts per les entitats participants per al període 2008-2009
 - ✓ S'ha de notar que l'oferta formativa és una variable dinàmica, variable en el temps a mesura que les entitats aproven nous cursos formatius. Així doncs, les dades que es presenten són acotades al període d'estudi contemplat, podent haver-se ampliat o reduït l'oferta formativa de les entitats en el moment actual.

INSTITUCIONS

1	Fundació Barcelona Comerç
2	Fundació Catalunya Comerç*
3	Consell de Gremis, Confederació de Comerç de Catalunya, Confederación Española de Comercio
4	CCOO + TRADE (Treballadors Autònoms Dependents)
5	UGT + CTAC (Confederació de Treballadors Autònoms de Catalunya)
6	PIMEC Comerç
7	Comertia*
8	Inditex*
9	Mango*
10	El Corte Inglés*
11	Mercabarna
13	Institut Municipal de Mercats*
14	Federació de Catalunya de Treballadors, comerç, hosteleria, turisme i joc
15	L'Illa Diagonal*
16	Gremi de Flequers de Barcelona
17	Gremi Provincial de Pastisseria de Barcelona i fundació privada de l'escola del gremi de pastisseria i Museu de la Xocolata de Barcelona
18	Gremi de restauració de Barcelona
19	GremiCarn (Gremi Provincial de cansaladers-xarcuters de Barcelona i comarques)
20	CEDAC (Consell d'Empreses Distribuïdores d'Alimentació de Catalunya)
21	Barcelona Activa
22	Servei d'Ocupació de Catalunya

*L'oferta formativa de les entitats privades no es contempla en l'àmbit de l'estudi ja que aquesta no és accessible per a tothom. Tampoc s'inclou la formació de determinades entitats públiques que no articulen cursos formatius.

2.3 UNIVERS D'ANÀLISI

- Per a la realització de l'anàlisi de l'oferta formativa en l'àmbit del comerç a Barcelona s'ha contactat amb un total de 15 entitats de referència al sector comerç. L'àmbit d'estudi contempla tant entitats públiques com privades, així com associacions i gremis de comerciants.
- Les entrevistes, presencials o telefòniques, s'han realitzat al responsable de Recursos Humans de l'entitat o en el seu cas al responsable de formació de cada entitat participant en l'estudi

2.4 DATA REALITZACIÓ DEL TREBALL DE CAMP

Les entrevistes i la recerca online es va realitzar entre el 15 d'Abril i el 15 d'Agost del 2009

03 Recull de l'oferta formativa

En aquest apartat es mostra l'oferta formativa 2008-2009 de les entitats participants en funció dels paràmetres analitzats: competències i perfils. Els resultats es presenten en forma de llistat per a cada entitat, realitzant un doble creuament que permet facilitar l'anàlisi de l'encaix de l'oferta formativa als requeriments actuals del sector:

- **“Oferta formativa segons competències”**: La formació s'analitza en funció del seu encaix amb les competències requerides pel sector comercial. Es contabilitzen aquells cursos que cobreixen de forma total o parcial aquella competència determinada. Finalment es calcula el percentatge d'adequació del global dels cursos oferits per l'entitat en l'àmbit de comerç a les competències valorades pel sector.

El llistat de competències agrupa el recull d'opinions extretes del propi sector en les diferents entrevistes, i permet aprofundir en els aspectes més valorats per les empreses a l'hora de contractar nou personal.

- **“Oferta formativa segons perfils”**: El recull d'oferta formativa es creua amb els perfils professionals requerits i amb major dificultat per a ser coberts. Es recopilen el volum de cursos que cobreixen de forma total o parcial el perfil sol·licitat.

El llistat de perfils demandats agrupa el recull d'opinions extretes del propi sector en les diferents entrevistes i pren especial rellevància en el moment actual, ja que permet identificar aquells perfils que en l'actualitat poden presentar difícil cobertura, i poder centrar els esforços necessaris en la minimització d'aquesta situació.

RECULL DE L'OFERTA FORMATIVA 2008-2009



COMPETÈNCIES REQUERIDES	SOC OCUP.	SOC CON.	Barcelona Activa OCUP.	Mercabarna OCUP.	Mercabarna CON.	Gremi de Flequers OCUP.	Gremi Carnissers OCUP.	Gremi Escola OCUP.	Gremi Restauració OCUP.	UGT OCUP.	UGT Comerç OCUP.	IDFO OCUP.	CCOO OCUP.	Euromad- Cedac OCUP.	Cof. Espanyola de Com. Comerç OCUP.	Catalunya Comerç OCUP.	Barcelona Comerç OCUP.	Pimec OCUP.	TOTAL OCUPACIO OCUP.	TOTAL CONTINUA CONT.	TOTAL OFERTA FORMATIVA
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE																					
Aparadorisme	4	5	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	1	0	2	1	0	3	19	5	24
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona resència	0	6	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	1	2	8	7	15
Atenció al client	12	5	1	0	0	0	0	1	2	4	2	2	1	6	1	1	7	40	5	45	
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	0	4	2	2	3	4	1	19	25	0	1	0	5	0	2	6	0	67	7	74	
Gestió contable	0	5	1	0	3	0	0	0	1	2	1	0	0	9	3	0	2	19	8	27	
Gestió del cobrament	10	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	18	0	18	
Higiene i seguretat alimentària	0	4	0	0	5	0	0	0	7	0	1	0	0	0	0	0	1	9	9	18	
Idiomes per a la venda	0	35	0	0	14	0	0	1	21	6	7	9	0	18	12	0	13	87	49	136	
Marqueting: Merchandising	0	4	3	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	4	13	4	17	
Ofimàtica	0	20	0	0	4	0	0	0	1	14	15	7	0	28	11	0	10	86	24	110	
Tècniques de venda	5	4	3	2	0	0	0	0	1	4	4	0	0	5	1	1	4	30	4	34	
Gestió d'stocks i emmagatzematge	18	2	12	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	2	37	3	40	
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *																					
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0	3	0	0	0	0	1	2	2	7	4	0	0	17	0	2	3	38	3	41	
Coneixements en comerç exterior	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	22	
Gestió d'equips	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	7	11	
Habilitats de negociació	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Prevenició de riscos laborals	0	6	0	0	1	0	0	1	4	3	6	0	2	3	0	2	0	21	7	28	
Planificació de les accions de marketing	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6	0	6	
Total cursos oferts	70	135	45	6	47	4	4	26	71	50	51	28	10	100	31	20	67	583	182	765	
Cursos en línia amb la demanda del mercat	63	110	42	6	32	4	4	24	67	48	44	20	10	91	31	16	54	524	142	666	
	90%	81%	93%	100%	68%	100%	100%	92%	94%	96%	86%	71%	100%	91%	100%	80%	81%	92%	75%	90%	
FORMACIÓ ESPECIFICA																					
PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT																					
Carnissers-especejadors	0	0	1	1	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0	7	
Peixaters	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	2	
Venedor-Fruita i verdura	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	3	
Dependent/a fleca-pastisseria	0	0	0	0	0	4	0	26	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31	0	31	
Obrador pastisseria-fleca	0	0	0	0	0	4	0	26	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31	0	31	
Venedor - botigues roba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	6	
Venedor-calçat marroquineria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	
Venedor informàtica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	2	
Venedor genèric	12	1	2	2	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	3	0	26	1	27	
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT																					
Mître-Restauració	0	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	0	0	0	0	0	71	0	71	
Tècnic de qualitat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i hortalisses)	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	
Director botiga-Roba	0	7	3	0	5	0	1	0	0	5	5	0	0	14	0	2	0	30	12	42	
TOTAL FORMACIÓ ESPECIFICA	13	8	9	6	5	8	5	52	77	5	5	0	5	15	1	13	0	214	13	227	

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	SOC OCUPACIONAL	SOC CONTÍNUA
Aparadorisme	4	5
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona resència	0	6
Atenció al client	12	5
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	0	4
Gestió contable	0	5
Gestió del cobrament	10	0
Higiene i seguretat alimentària	0	4
Idiomes per a la venda	0	35
Marketing: Merchandising	0	4
Ofimàtica	0	20
Tècniques de venda	5	4
Gestió d'stocs i emmagatzematge	18	2
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *		
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0	3
Coneixements en comerç exterior	11	0
Gestió d'equips	0	7
Habilitats de negociació	0	0
Prevenició de riscos laborals	0	6
Planificació de les accions de marketing	3	0
Total cursos oferts	70	135
Cursos en línia amb la demanda del mercat	63	110
	90%	81%

Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	SOC	SOC CONTÍNUA
Carnissers-especejadors	0	0
Peixaters	0	0
Venedor-Fruita i verdura	0	0
Dependent/a fleca-pastisseria	0	0
Obrador pastisseria-fleca	0	0
Venedor - botigues roba	0	0
Venedor-calçat marroquineria	0	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0	0
Venedor informàtica	1	0
Venedor genèric	12	1
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT		
Mètre-Restauració	0	0
Tècnic de qualitat	0	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i hortalisses)	0	0
Director botiga-Roba	0	7

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	BARCELONA ACTIVA
Aparadorisme	1
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	1
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	2
Gestió contable	1
Gestió del cobrament	7
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	0
Marketing: Merchandising	3
Ofimàtica	0
Tècniques de venda	3
Gestió d'stocks i emmagatzematge	12
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0
Coneixements en comerç exterior	11
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	0
Planificació de les accions de marketing	1
Total cursos oferts	45
Cursos en línia amb la demanda del mercat	42
	93%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	BARCELONA ACTIVA
Carnissers-especejadors	1
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent/a fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	2
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i hortalisses)	3
Director botiga-Roba	3



	Mercabarna	Oferta formativa segons
	MERCABARNA OCUPACIONAL	MERCABARNA CONTÍNUA
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE		
Aparadorisme	1	0
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0	1
Atenció al client	0	0
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	2	3
Gestió contable	0	3
Gestió del cobrament	0	0
Higiene i seguretat alimentària	0	5
Idiomes per a la venda	0	14
Marketing: Merchandising	0	0
Ofimàtica	0	4
Tècniques de venda	2	0
Gestió d'stocks i emmagatzematge	1	1
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *		
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0	0
Coneixements en comerç exterior	0	0
Gestió d'equips	0	0
Habilitats de negociació	0	0
Prevenió de riscos laborals	0	1
Planificació de les accions de marketing	0	0
Total cursos oferts	6	47
Cursos en línia amb la demanda del mercat	6	32
	100%	68%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



	Mercabarna	Oferta formativa segons perfils
	MERCABARNA OCUPACIONAL	MERCABARNA CONTÍNUA
PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT		
Carnissers-especejadors	1	0
Peixaters	1	0
Venedor-Fruita i verdura	2	0
Dependent/a fleca-pastisseria	0	0
Obrador pastisseria-fleca	0	0
Venedor - botigues roba	0	0
Venedor-calçat marroquineria	0	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0	0
Venedor informàtica	0	0
Venedor genèric	2	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT		
Mître-Restauració	0	0
Tècnic de qualitat	0	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn,	0	0
Director botiga-Roba	0	5



Gremi Flequers

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	GREMI FORNERS
Aparadorisme	0
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	0
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	4
Gestió contable	0
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	0
Marketing: Merchandising	0
Ofimàtica	0
Tècniques de venda	0
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	0
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	4
Cursos en línia amb la demanda del mercat	4
	100%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Gremi Flequers

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	GREMI FORNERS
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent fleca-pastisseria	4
Obrador pastisseria-fleca	4
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	0



Gremi Carnissers

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	GREMI CARNISSERS
Aparadorisme	1
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	0
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	1
Gestió contable	0
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	0
Marketing: Merchandising	1
Ofimàtica	0
Tècniques de venda	0
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	1
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	0
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	4
Cursos en línia amb la demanda del mercat	4
	100%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Gremi Carnissers

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	GREMI CARNISSERS
Carnissers-especejadors	4
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent/a fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	1



Gremi Escola Pastisseria

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	GREMI ESCOLA PASTISSERIA
Aparadorisme	0
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	1
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	19
Gestió contable	0
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	1
Marketing: Merchandising	0
Ofimàtica	0
Tècniques de venda	0
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	2
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenió de riscos laborals	1
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	26
Cursos en línia amb la demanda del mercat	24
	92%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Gremi Escola Pastisseria

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	GREMI ESCOLA PASTISSERIA
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent/a fleca-pastisseria	26
Obrador pastisseria-fleca	26
Venedor - botiques roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	0



Gremi Restauració

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	GREMI RESTAURACIÓ
Aparadorisme	1
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	2
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	25
Gestió contable	1
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	7
Idiomes per a la venda	21
Marketing: Merchandising	0
Ofimàtica	1
Tècniques de venda	1
Gestió d'stocks i emmagatzematge	2
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	2
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	4
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	71
Cursos en línia amb la demanda del mercat	67
	94%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Gremi Restauració

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	GREMI RESTAURACIÓ
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent/a fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	6
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	71
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	0



UGT comerç

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	UGT COMERÇ
Aparadorisme	2
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	5
Atenció al client	4
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	0
Gestió contable	2
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	6
Marketing: Merchandising	1
Ofimàtica	14
Tècniques de venda	4
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	7
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	3
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	50
Cursos en línia amb la demanda del mercat	48
	96%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



UGT Comerç

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	UGT COMERÇ
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent a fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	5



IDFO

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	IDFO
Aparadorisme	2
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	2
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	1
Gestió contable	1
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	1
Idiomes per a la venda	7
Marketing: Merchandising	1
Ofimàtica	15
Tècniques de venda	4
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	4
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	6
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	51
Cursos en línia amb la demanda del mercat	44
	86%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



IDFO

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	IDFO
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent/a fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	5



CCOO

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	CCOO
Aparadorisme	1
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	2
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	0
Gestió contable	0
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	9
Marketing: Merchandising	1
Ofimàtica	7
Tècniques de venda	
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenió de riscos laborals	0
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	28
Cursos en línia amb la demanda del mercat	20
	71%


* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior




CCOO

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	CCOO
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent/a fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	0

 Euromad-Cedac	Oferta formativa segons competències
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	EUROMAD-CEDAC
Aparadorisme	0
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	1
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	5
Gestió contable	0
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	0
Marketing: Merchandising	1
Ofimàtica	0
Tècniques de venda	0
Gestió d'stocks i emmagatzematge	1
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenió de riscos laborals	2
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	10
Cursos en línia amb la demanda del mercat	10
	100%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior

 Euromad-Cedac	Oferta formativa segons perfils
PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	EUROMAD-CEDAC
Carnissers-especejadors	1
Peixaters	1
Venedor-Fruita i verdura	1
Dependent/a fleca-pastisseria	1
Obrador pastisseria-fleca	1
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mètre-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	0



Conf. Española de Comercio

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	CONF. ESPAÑOLA DE COMERCIO
Aparadorisme	2
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	6
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	0
Gestió contable	9
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	18
Marketing: Merchandising	0
Ofimàtica	28
Tècniques de venda	5
Gestió d'stocks i emmagatzematge	1
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	17
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	3
Planificació de les accions de marketing	2
Total cursos oferts	100
Cursos en línia amb la demanda del mercat	91
	91%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Conf. Española de Comercio

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	CONF. ESPAÑOLA DE COMERCIO
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	1
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mètre-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	14



Conf. Comerç Catalunya

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	CONF. COMERÇ CATALUNYA
Aparadorisme	1
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	0
Atenció al client	1
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	2
Gestió contable	3
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	12
Marqueting: Merchandising	0
Ofimàtica	11
Tècniques de venda	1
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	0
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	0
Habilitats de negociació	0
Prevenició de riscos laborals	0
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	31
Cursos en línia amb la demanda del mercat	31
	100%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Conf. Comerç Catalunya

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	CONF. COMERÇ CATALUNYA
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	1
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	0



Barcelona Comerç

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	BARCELONA COMERÇ
Aparadorisme	0
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	1
Atenció al client	1
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	6
Gestió contable	0
Gestió del cobrament	0
Higiene i seguretat alimentària	0
Idiomes per a la venda	0
Marketing: Merchandising	1
Ofimàtica	0
Tècniques de venda	1
Gestió d'stocks i emmagatzematge	0
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS INTERMITJOS *	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	2
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	2
Habilitats de negociació	0
Prevenió de riscos laborals	2
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	20
Cursos en línia amb la demanda del mercat	16
	80%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Barcelona Comerç

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	BARCELONA COMERÇ
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	6
Venedor-calçat marroquineria	1
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	1
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	3
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	2



Pimec

Oferta formativa segons competències

COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS DE BASE	PIMEC
Aparadorisme	3
Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	2
Atenció al client	7
Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	0
Gestió contable	2
Gestió del cobrament	1
Higiene i seguretat alimentària	1
Idiomes per a la venda	13
Marketing: Merchandising	4
Ofimàtica	10
Tècniques de venda	4
Gestió d'stocks i emmagatzematge	2
COMPETÈNCIES REQUERIDES EN DEMANDANTS AMB PERFILS	
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management	3
Coneixements en comerç exterior	0
Gestió d'equips	2
Habilitats de negociació	0
Prevenió de riscos laborals	0
Planificació de les accions de marketing	0
Total cursos oferts	67
Cursos en línia amb la demanda del mercat	54
	81%

* Les competències comunes als perfils de base es mostren en el quadre anterior



Pimec

Oferta formativa segons perfils

PERFILS DE BASE NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	PIMEC
Carnissers-especejadors	0
Peixaters	0
Venedor-Fruita i verdura	0
Dependent fleca-pastisseria	0
Obrador pastisseria-fleca	0
Venedor - botigues roba	0
Venedor-calçat marroquineria	0
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	0
Venedor informàtica	0
Venedor genèric	0
PERFILS INTERMITJOS NECESSARIS EN L'ACTUALITAT	
Mître-Restauració	0
Tècnic de qualitat	0
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i	0
Director botiga-Roba	0

04 Conclusions

De manera global s'observa una elevada adequació de l'oferta formativa amb les necessitats del sector comercial. **Un 87% dels cursos oferts per les entitats participants es troben alineats amb la demanda real de competències** del mercat al sector comerç. Si l'amplitud en la gamma dels cursos és correcta, cal preguntar-se, si la profunditat és també l'adient. Alguns agents han manifestat que encara existeix marge de millora en aquest aspecte. Apunten cap a l'augment en les hores impartides per curs, un major impuls en l'enfocament pràctic dels mateixos i el consens dels continguts entre els diferents organismes oferents.

4.1 OFERTA FORMATIVA SEGONS COMPETÈNCIES DEMANDADES AL MERCAT

En la següent taula s'observa l'oferta formativa de manera agrupada. Es classifica segons les competències demandades i per perfils intermedis o de base. Addicionalment, es calcula el nombre de cursos oferts que tracten de forma específica o parcial aquesta competència i el percentatge que suposa sobre el global de la oferta de formació en l'àmbit del comerç.

Competències requerides en demandants en perfils de base		Total cursos existents per competència requerida	% sobre total de cursos en línia amb demanda del mercat
1	Idiomes per a la venda	136	20%
2	Ofimàtica	110	17%
3	Aptituds: dinamisme, implicació, motivació, proactivitat, bona presència	15	2%
3	Atenció al client	45	7%
3	Tècniques de venda	34	5%
4	Higiene i seguretat alimentària	18	3%
4	Gestió d'stocs i emmagatzematge	40	6%
4	Aparadorisme	24	4%
4	Gestió contable	27	4%
4	Gestió del cobrament	18	3%
4	Marqueting: Merchandising	17	3%
(*)	Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes	74	11%
TOTAL CURSOS OFERTS PER COMPETÈNCIES DE PERFILS DE BASE		558	84%
Competències requerides en demandants en perfils intermedis		Total cursos existents per competència requerida	% sobre total de cursos en línia amb demanda del mercat
Aptituds: Lideratge, Gestió eficient dels torns del personal, Management		41	6%
Coneixements en comerç exterior		22	3%
Gestió d'equips		11	2%
Habilitats de negociació		0	0%
Prevenició de riscos laborals		28	4%
Planificació de les accions de marketing		6	1%
TOTAL CURSOS OFERTS PER COMPETÈNCIES DE PERFILS INTERMEDIIS		108	16%
TOTAL CURSOS EN LÍNEA AMB LA DEMANDA DEL MERCAT		666	87%
TOTAL CURSOS OFERTS		765	

Nota: Els perfils intermedis requereixen de les competències transversals de base

(*) No és una competència transversal, però és demandada pels respectius sectors

De l'anterior anàlisi es desprèn que els cursos associats als **perfils de base** són els que tenen major representació, un 84% sobre el total de cursos detectats

- Entre aquests, els més genèrics com els d'Idiomes o els d'Ofimàtica presenten major cobertura, 20% i 17% respectivament. La resta de competències bàsiques queden totes cobertes però amb índexs molt inferiors. Cal valorar quines competències presenten una caràcter fonamental per al desenvolupament de la professió i prioritzar-les, per tal d'impulsar la dotació necessària ajustada a les possibilitats de les organitzacions oferents.
- Les competències com l'Atenció al públic o les Tècniques de venda, que han emergit com a imprescindibles en tots els sectors, presenten un pes en l'oferta formativa relativament baix, un 7% i un 5% respectivament.
- Cal esmentar que els cursos relatius a Coneixement i habilitat per a la manipulació dels productes presenten una articulació de cursos força elevada, comparativament amb la resta (un 11% sobre el total), però insuficient amb la demanda del mercat.
- La major part d'aquests cursos estan oferts per les pròpies escoles professionals i gremis d'oficis, sense existir una oferta significativa en la resta de sectors. Els agents manifesten l'extinció de professionals amb coneixement de producte en tots els sectors ja que l'elevada rotació i la baixa vinculació amb la professió impedeixen l'adquisició d'aquest coneixements per la vessant pràctica.
- Per altra banda, cal observar que la demanda d'aquests coneixements tant específics, la de professionals amb oficis tradicionals, és la que millor s'ha mantingut davant la situació econòmica actual.

Tampoc no es pot obviar la importància de cobrir adequadament la demanda formativa dels **perfils intermedis**. Les competències associades a aquests perfils presenten demandes inferiors al mercat però en tractar-se de coneixements més específics suposen un valor afegit elevat, especialment en aquests moments on les necessitats de contractació han disminuït però la l'exigència d'aquestes ha augmentat.

- En referència a les competències d'Aptitud, demandades de manera generalitzada en perfils de base i perfils intermedis, s'observa que la dotació de cursos al seu voltant és relativament baixa, representant un 2% i un 6% respectivament sobre el total de cursos detectats.
- Els agents apunten a la importància que tenen les matèries aptitudinals de cara a desenvolupar una feina de cara al públic. Aquestes afloren com a especialment necessàries als perfils intermedis, amb equips al seu càrrec que han de gestionar i liderar de manera eficient, així doncs cal incidir en l'articulació de cursos sobre aquestes competències
- Per últim, en referència a les Habilitats de negociació, competència associada a perfils intermedis, s'observa la nul·la presència de cursos associats. Encara que aquesta no és una de les competències més demandades, sí s'identifica com a necessària en molts perfils intermedis, sobretot en càrrecs comercials o de gestió d'equips de persones.

4.2 OFERTA FORMATIVA SEGONS ELS PERFILS PROFESSIONALS ESPECÍFICS QUE ES BUSQUEN AL MERCAT

Per últim s'analiza l'adequació de la oferta formativa en relació a la demanda actual de treballadors:

Perfils de base necessaris en l'actualitat	Total cursos oferts per perfil demandat	% sobre total de cursos en línia amb demanda del mercat
Carnissers-especejadors	7	3%
Peixaters	2	1%
Venedor-Fruita i verdura	3	1%
Dependent/a fleca-pastisseria	31	14%
Obrador pastisseria-fleca	31	14%
Venedor - botigues roba	6	3%
Venedor-calçat marroquineria	1	0%
Reforç punt de venda- drogueria perfumeria	1	0%

Venedor informàtica	2	1%
Venedor genèric	27	12%
TOTAL CURSOS OFERTS PER PERFILS DE BASE	111	49%
Perfils intermedis necessaris en l'actualitat	Total cursos ofertats per perfil demandat	% sobre total de cursos en línia amb demanda del mercat
Mître-Restauració	71	31%
Tècnic de qualitat	0	0%
Intermediació comercial d'empreses alimentàries (peix, carn, fruites i hortalisses)	3	1%
Director botiga-Roba	42	18%
TOTAL CURSOS OFERTS PER PERFILS INTERMEDIS	116	51%
TOTAL	227	100%

Del total de cursos detectats, 227 enfocats a perfils i professions, tots ells es poden associar a cobrir perfils professionals específics actualment demandats. S'observa que la distribució dels cursos entre perfils de base i perfils intermedis és bastant homogènia, amb percentatges del 49% i 51% respectivament.

Respecte als cursos enfocats a **perfils de base**, es detecta que les posicions de Venedor i Obrador, tant de pastisseria com fleca, són les que compten amb més cursos associats, un 31% dels cursos detectats.

- L'oferta d'aquests cursos és adequada, però cal mencionar que l'articulació d'aquests és realitza quasi en exclusiva per part dels propis gremis professionals. És necessari emfatitzar en la importància d'aquests cursos, ja que és precisament el sector alimentari el que aglutina una major demanda de perfils específics i una elevada oferta comercial d'establiments a la ciutat.
- Els cursos enfocats a formar a venedors (genèrics) obtenen un percentatge de representació elevat en relació a la resta, un 12%. No obstant, en fixar-se en especialitats com venedors de calçat-marroquineria o de botigues de roba, s'observa que l'articulació de cursos és molt inferior.
 - El sector d'Equipament de la persona es mostra com el segon en representació a la xarxa comercial a la ciutat de Barcelona i, juntament amb Alimentació, com el sector on s'aglutina la major demanda de perfils específics. L'oferta existent de cursos formatius, doncs, té marge a millora amb la situació actual de mercat.

En quant a perfils intermedis, s'observa una elevada concentració entorn el sector de la Restauració, oferint 71 dels 116 cursos associats (un 61% dels cursos detectats)

- L'organització d'aquests cursos és realitzada quasi en exclusiva pel Gremi de Restauració, i donada la importància de la formació en aquest sector, cal reflexionar sobre la necessitat d'augmentar la dotació d'aquests cursos.

4.3 CONCLUSIONS FINALS

En un moment en que els requeriments de contractació s'han reduït, des del sector comerç s'observa una necessitat de bons professionals motivats per desenvolupar una carrera professional. En aquest moment, amb independència del sector o format comercial entrevistat, l'eix de la contractació es desplaça cap a una perspectiva més exigent, de major qualitat, professionalitat i coneixement més profund de la professió.

La formació, en aquest sentit, esdevé una eina clau per a la professionalització del sector, per tant cal seguir treballant de manera conjunta per tal d'assolir l'entesa i l'acord necessari per a la constitució del model formatiu que necessita el sector.

Dins d'aquest marc cal tenir en compte totes aquelles consideracions de caire qualitatiu extretes des del propi sector. Per tal que la formació s'adapti a les seves necessitats es considera adient una oferta formativa:

- Flexible: que incorpori els canvis sectorials, organitzatius i tecnològics i que s'adapti a les necessitats i a la realitat canviant del sector.
- Transversal: assignatures comunes bàsiques per a tots els sectors que garanteixin la cobertura de les competències de base.
- Especialitzada: itineraris d'especialització sectorial.
- Pràctica: 20% teòrica, 80% pràctica.
- Accessible: per preu i per horari.

Aquestes característiques conformen el marc teòric sobre el que cal seguir treballant per a trobar el model formatiu ajustat al sector. Prenent en consideració aquestes i conjuntament amb l'anàlisi de la Oferta Formativa 2008-2009, s'obté bona part de la informació per a la presa de decisions estratègiques en l'àmbit formatiu del comerç

05 Annex

En el següent apartat es mostra el recull complet de l'oferta formativa de cada entitat participant.

Si bé en el bloc central "Recull de l'Oferta formativa" es presenta un anàlisi global de l'encaix dels cursos de formació, creuant l'oferta formativa amb les demandes del mercat, en els annexos es presenta individualment l'oferta formativa per entitat detallada per cursos, amb les característiques de cadascun d'ells

Amb aquesta informació és possible obtenir la visió detallada de diversos aspectes de l'oferta formativa, com ara el número d'hores impartides o el tipus de titulació obtinguda, permetent obtenir una visió més completa de la realitat de l'oferta formativa.



Annex: Servei d'Ocupació de Catalunya SOC Contínua

Anàlisi de la Oferta Formativa 2008-2009

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
9X9 Model de millora de gestió	10	Presencial
Acces avançat	120	Teleformació
Acces iniciació	120	Teleformació
Administració de relacions laborals	260	Teleformació
Alemany	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès avançat	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès bàsic	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès fluency	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès mig	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Atenció al públic en anglès	20	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Català	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Conversa en anglès	20	Presencial
Anglès advanced	50	Presencial
Anglès avançat	90	Teleformació
Anglès beginner	50	Presencial
Anglès bàsic-distància	125	Distància
Anglès comercial	50	Presencial
Anglès intermediate	50	Presencial
Anglès intermig	90	Teleformació
Anglès negocis	90	Teleformació
Anglès preintermig	220	Mixta
Anglès principiant	220	Mixta

Anglès principiant	90	Teleformació
Aparadorisme-teleformació	25	Presencial
Aparadorisme	40	Presencial
Aparadorisme	25	Presencial
Aparadorisme	120	Teleformació
Atenció al client de parla anglesa en el comerç	50	Presencial
Atenció al client-teleformació	40	Teleformació
Atenció al client	20	Presencial
Atenció i venda en establiments comercials	20	Presencial
Atenció i venda en establiments comercials: Paqueteria	30	Presencial
Atenció i venda en establiments comercials: Tècniques de venda	30	Presencial
Base de dades: Accés	40	Presencial
Bones pràctiques en la decoració d'articles en el comerç	40	Presencial
Castellà	45	Presencial
Català/Consorti per a la normalització lingüística	120	Presencial
Català comercial per al sector comerç	40	Presencial
Català inicial	30	Presencial
Català: Nivell C	50	Presencial
Comerç electrònic	30	Presencial
Competències professionals no classificables i/o accions no classificades: ADR bàsic	24	Presencial
Compres i aprovisionaments	30	Presencial
Comptabilitat: Gestió comptable	40	Presencial
Comunicacions informàtiques: Bases de dades avançat	20	Presencial
Comunicacions informàtiques: Disseny i creació de pàgines web	30	Presencial
Comunicacions informàtiques: Fulls de càlcul avançat	20	Presencial
Comunicacions informàtiques: Photoshop	30	Presencial
Comunicacions informàtiques: Processador de textos avançat	20	Presencial
Coneixement de producte: Art floral	32	Presencial
Coneixement del sector: Prevenió de riscos laborals	30	Presencial
Contractes, nòmines i assegurances socials	85	Teleformació
Contractes, nòmines, seguretat social i obligacions fiscals	40	Presencial
Cultura d'empresa	125	Distància
Català bàsic	142	Mixta
Català elemental I	142	Mixta
Català elemental II	142	Mixta
Català intermedi	142	Mixta
Direcció estratègica de Pimes	200	Teleformació
Disseny de pàgines web	50	Teleformació
El procés de recerca, tria, encaix i retenció del talent en el comerç	10	Presencial

Els blogs com a eina	50	Teleformació
Espanyol per a estrangers	50	Presencial
Excel avançat	120	Teleformació
Excel iniciació	120	Teleformació
Fotografia digital	50	Teleformació
Francès	45	Presencial
Francès bàsic-distància	125	Distància
Francès mig	45	Presencial
Fulls de càlcul: Excel	30	Presencial
Gerència del petit comerç	30	Presencial
Gestió d'emmagatzematge, estocs i enviaments	40	Presencial
Gestió de documentació i informació amb noves tecnologies	210	Teleformació
Gestió de Pymes	20	Presencial
Gestió de queixes i reclamacions en matèria de consum	125	Distància
Gestió eficaç del temps i NN.TT.	124	Teleformació
Gestió fiscal	30	Presencial
Habilitats personals i interpersonals en l'entorn laboral: Eficàcia comercial	160	Teleformació
Habilitats per a comandaments i encarregatS	137	Mixta
Idiomes: Anglès II	50	Presencial
Idiomes: Anglès I	50	Presencial
Idiomes: Català I	65	Presencial
Informació al client, consumidor i usuari	30	Presencial
Iniciació a l'informàtica	30	Presencial
Iniciació a la comptabilitat-teleformació	120	Teleformació
Integració d'aplicacions ofimàtiques	40	Presencial
Intel·ligència emocional	220	Mixta
Intel·ligència emocional	27	Presencial
Interiorisme i decoració comercial	30	Presencial
Interiorisme i decoració: Il·luminació comercial	15	Presencial
Internet per al sector comerç	50	Presencial
Internet-intranet i navegadors: Internet i correu electrònic	30	Presencial
M-conducció de vehicles lleugers: Preparació carnet A	50	Mixta
M-conducció de vehicles lleugers: Preparació carnet B	175	Mixta
M-conducció de vehicles pesats: Preparació carnet C	200	Mixta
M-gestió de pimes: Aplicacions mòbils sobre dispositius PDA	111	Mixta
Manipulació d'aliments	20	Presencial
Manipulació de mercaderies	16	Presencial
Marketing: Estratègies de visual merchandising	20	Presencial
Merchandising	20	Presencial

Merchandising	30	Presencial
Marketing general	20	Presencial
Navegació i comunicació en internet	25	Presencial
Ofimàtica: Bases de dades	40	Presencial
Ofimàtica (llogada al catàleg de qualificacions professionals: Fulls de càlcul	30	Presencial
Ofimàtica (llogada al catàleg de qualificacions professionals: Processador de textos	30	Presencial
Ofimàtica bàsica: Accés bàsic	40	Presencial
Ofimàtica bàsica: Excel bàsic	40	Presencial
Ofimàtica bàsica: Word bàsic	40	Presencial
Ofimàtica: Excel en el comerç	50	Presencial
Operacions de venda. Tècniques de venda	125	Distància
Operació de carretons	24	Presencial
Paqueteria	20	Presencial
Presentacions digitals	50	Teleformació
Presentacions: Powerpoint	20	Presencial
Prevençió de riscos laborals. Mòdul bàsic segons normativa	125	Distància
Prevençió de riscos laborals: Prevençió de riscos laborals bàsic	30	Presencial
Prevençió de riscos laborals: Socorrisme i primers auxilis	125	Distància
PRL: Especialitat ergonomia i psicopsicologia adaptada	260	Teleformació
PRL: Especialitat higiene industrial	260	Teleformació
PRL: Especialitat seguretat en el treball	260	Teleformació
Processadors de textos: Word	30	Presencial
Projectes de decoració i disseny d'interiors	25	Presencial
Qualitat de servei	125	Distància
Qualitat de servei	30	Presencial
Reforma Pla General Comptable: Adaptació a les NIC NIIF	50	Presencial
Retoc d'imatges amb Photoshop	50	Teleformació
Seguretat alimentària: Manipulació i control d'aliments	10	Presencial
Seguretat alimentària: Manipulació i control d'aliments	125	Distància
Tècnic superior en prevençió de riscos laborals	610	Teleformació
Tècniques de venda	20	Presencial
Tècniques de venda i formació de venedors	20	Presencial
Tècniques de venda-teleformació	45	Teleformació
Word avançat	120	Teleformació
Word iniciació	120	Teleformació

Número total hores: 9.998

Tipus formació: Contínua

Titulació: Reglada

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Agent comercial	234	Presencial
Agent comercial	234	Presencial
Agent comercial	234	Presencial
Agent comercial	234	Presencial
Auxiliar de magatzem de grans superfícies	475	Presencial
Caixer/a	174	Presencial
Caixer/a	174	Presencial
Caixer/a	174	Presencial
Dependent/a de comerç	304	Presencial
Dependent/a de comerç	304	Presencial
Dependent/a de comerç	249	Presencial
Dependent/a de comerç	304	Presencial
Dependent/a de comerç	304	Presencial
Dependent/a de comerç	304	Presencial
Dependent/a de comerç	304	Presencial
Dependent/a de comerç	304	Presencial
Dependent/a de comerç	249	Presencial
Dependent/a de comerç	284	Presencial
Gestor/a de magatzem	234	Presencial
Gestor/a de magatzem	354	Presencial
Gestor/a de magatzem	234	Presencial
Gestor/a de magatzem	234	Presencial
Agent comercial	234	Presencial
Agent comercial	234	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda.	60	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda.	60	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda.	60	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda.	60	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda.	40	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda.	40	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda.	40	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda.	40	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda.	40	Presencial
Auxiliar de magatzem de grans superfícies	475	Presencial
Cajero	174	Presencial

Dependiente de comercio	304	Presencial
Dependiente de comercio	304	Presencial
El transport en les transaccions comercials internacionals	30	Presencial
Finançament, modalitats de pagament i cobrament i l'IVA en el comerç	75	Presencial
Gestor/a de magatzem	234	Presencial
Inversions com a control de canvis i contractació internacional	50	Presencial
Inversions com a control de canvis i contractació internacional	50	Presencial
L'empresa, el departament de comerç internacional i tècniques de	35	Presencial
Màrqueting internacional	55	Presencial
Màrqueting internacional	55	Presencial
Màrqueting internacional	55	Presencial
Operacions de caixa en la venda.	40	Presencial
Operacions de caixa en la venda.	40	Presencial
Operacions de caixa en la venda.	40	Presencial
Operacions de caixa en la venda.	40	Presencial
Organització de processos de venda.	60	Presencial
Organització de processos de venda.	60	Presencial
Organització de processos de venda.	60	Presencial
Organització de processos de venda.	60	Presencial
Organització de processos de venda.	60	Presencial
Tècniques de gestió d'estocs i de mitjans materials	80	Presencial
Tècniques de gestió d'estocs i de mitjans materials	80	Presencial
Tècniques de gestió d'estocs i de mitjans materials	80	Presencial
Tècniques de magatzematge	75	Presencial
Tècniques de magatzematge	75	Presencial
Tècniques de magatzematge	75	Presencial
Tècniques de venda.	70	Presencial
Tècniques de venda.	70	Presencial
Tècniques de venda.	70	Presencial
Tècniques de venda.	70	Presencial
Tècniques de venda.	70	Presencial
Tècniques i instruments del comerç exterior	55	Presencial
Tècniques i instruments del comerç exterior	55	Presencial
Tècniques i instruments del comerç exterior	55	Presencial
Venda en línia	30	Presencial

Número total hores: 10.173

Tipus formació: Ocupacional

Titulació: Reglada

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Agent comercial	309	Presencial
Gestor/a de magatzem	274	Presencial
Auxiliar de comerç exterior	249	Presencial
Aparadorista	209	Presencial
Caixer/a	174	Presencial
Dependent/a de comerç	249	Presencial
Tècnic en comerç exterior	0	Presencial
Caixer/a	290	Presencial
Especialista en atenció al client: gestió de queixes i reclamacions	150	Presencial
Dependent de comerç especialitzat en xarcuteria	360	Presencial
Florista	365	Presencial
Especialista en logística i distribució comercial	150	Presencial
Mosso de magatzem i reposador	325	Presencial
Tècnic en planificació comercial	150	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda	60	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda	40	Presencial
El transport en les transaccions comercials internacionals	30	Presencial
Inversions com a control de canvis i contractació internacional	50	Presencial
Marqueting Internacional	55	Presencial
Operacions de caixa en la venda	40	Presencial
Organització de processos de venda	60	Presencial
Tècniques de gestió d'estocs i de mitjans materials	80	Presencial
Tècniques de magatzematge	75	Presencial
Tècniques de venda	70	Presencial
Tècniques i instruments de comerç exterior	55	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda	60	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda	60	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda	40	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda	40	Presencial
El transport en les transaccions comercials internacionals	30	Presencial
Finançament, modalitats de pagament i cobrament i l'IVA en el comerç exterior	75	Presencial
Marqueting Internacional	55	Presencial
Operacions de caixa en la venda	40	Presencial
Operacions de caixa en la venda	40	Presencial
Organització de processos de venda	60	Presencial
Organització de processos de venda	30	Presencial

Tècniques administratives de comerç exterior i contractació internacional	50	Presencial
Tècniques administratives de comerç exterior i contractació internacional	50	Presencial
Tècniques de gestió d'estocs i de mitjans materials	80	Presencial
Tècniques de gestió d'estocs i de mitjans materials	80	Presencial
Tècniques de magatzematge	75	Presencial
Tècniques de magatzematge	75	Presencial
Tècniques de venda	70	Presencial
Tècniques de venda	70	Presencial
Tècniques i instruments de comerç exterior	55	Presencial

Número total hores: 5.004

Tipus formació: Ocupacional

Titulació: Reglada



Annex: Mercabarna

Anàlisi de la Oferta Formativa
2008-2009

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Curs bàsic de manipulador i aplicador de productes fitosanitaris	25	Contínua
Carretoners nivell 2	10	Contínua
Higiene dels manipuladors genèric matins	6	Contínua
Francès nivell 2	60	Contínua
Anglès beginners (inicial)	60	Contínua
Anglès elemental	60	Contínua
Anglès pre-intermediate (pre-intermig)	60	Contínua
Business conversation	60	Contínua
Italià inicial	60	Contínua
Català inicial	20	Contínua
Cohesió de comandaments intermitjos. Dirigir en una mateixa direcció	10	Contínua
Operacions i control de magatzem	30	Contínua
Excel intermig	10	Contínua
Excel avançat	10	Contínua
Carretoners nivell 1	16	Contínua
Carretoners nivell 2	10	Contínua
Carretoners nivell 1	16	Contínua
Carretoners nivell 2	10	Contínua
Carretoners nivell 1	16	Contínua
Carretoners nivell 2	10	Contínua
Carretoners nivell 1	16	Contínua
Carretoners nivell 2	10	Contínua
Curs de manipulador i aplicador de productes fitosanitaris qualificat	72	Contínua
Curs bàsic de manipulador i aplicador de productes fitosanitaris	25	Contínua
Francès nivell 1	30	Contínua
Francès nivell 2	30	Contínua
Anglès beginners	30	Contínua
Anglès elemental	30	Contínua
Anglès pre-intermediate	30	Contínua
Business conversation	30	Contínua
Italià inicial	30	Contínua
Primers auxilis	20	Contínua
Envasatge i vida comercial	16	Contínua
Higiene dels manipuladors genèric matins	6	Contínua
Higiene dels manipuladors genèric tardes	6	Contínua

Aplicador de plaguicides d'ús ambiental i indústria alimentària (bàsic)	22	Contínua
Tècniques per a l'afrontament de l'estrès: Risoterapia	16	Contínua
Excel avançat	10	Contínua
Powerpoint	10	Contínua
Sensibilització cultural	30	Contínua
Millora del rendiment professional i personal	8	Contínua
"La Travesía"	8	Contínua
Gestió del temps amb MS Outlook	15	Contínua
Habilitats personals per la negociació	8	Contínua
Comptabilitat bàsica	30	Contínua
Finances per a directius de Pimes	8	Contínua
Viabilitat de noves línies de negoci a la Pime	16	Contínua
Animació i presentació del producte en el punt de venda (fruiteria)	60	Ocupacional
Aprovisionament i emmagatzematge en la venda (reposador)	40	Ocupacional
Tècniques de venda (xarcuteria)	70	Ocupacional
Organització de processos de venda (fruiteria i xarcuteria)	60	Ocupacional
Dependent de comerç (peixateria)	304	Ocupacional
Dependent de comerç (carnisseria)	304	Ocupacional

Número total hores: 1.121

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada



Annex Gremi Flequers

**Anàlisi de la Oferta Formativa
2008-2009**

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Curs intensiu de fleca i brioxeria de perfeccionament i per a no iniciats	200 hores; 10 setmanes	Presencial
Curs intensiu de pastisseria de perfeccionament i per a no iniciats	200 hores; 17 setmanes	Presencial
Fleca i pastisseria	Variable	Presencial
Curs manipuladors d'aliments	Variable	Presencial

Número total hores: ± 400

Tipus formació: Contínua-Ocupacional

Titulació: Reglada



Annex Gremi Carnissers

**Anàlisi de la Oferta Formativa
2008-2009**

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Marxandatge	5 a 10	Presencial
Aparadorisme	6 a 10	Presencial
Manipulació de producte	10 a 20	Presencial
Gestió i organització	11 a 20	Presencial

Número total hores: 60

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada

A FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Primer curs de pastisseria	4 h diàries - 4 dies setmana	Presencial
Segon curs de pastisseria	4 h diàries - 3 dies setmana	Presencial
Tercer curs de pastisseria	4 h diàries - 3 dies setmana	Presencial
Quart curs de pastisseria (Tècnic de Grau Superior)	4 h diàries - 2 dies setmana	Presencial
Màster de Xocolata	4 h diàries - 5 dies setmana	Presencial
Noves tendències en sucre	2 hores	Presencial
Noves propostes des de Bèlgica	3 hores i mitja	Presencial
Croissant de mantega	6 hores	Presencial
Postres amb Philippe Parc	3 hores i mitja	Presencial
Salat i Dolç amb Paco Hidalgo i Jordi Fabregat	3 hores i mitja	Presencial
Curs de Pasqua	10 hores	Presencial
ExpoNadal	10 hores	Presencial
Manipulador d'aliments (subvencionat)	10 hores	Presencial
Dietètica i nutrició nivel I (subvencionat)	20 hores	Presencial
Dietètica i nutrició nivel II (subvencionat)	20 hores	Presencial
Dietètica i nutrició nivel III (subvencionat)	20 hores	Presencial
Càtering salat (subvencionat)	20 hores	Presencial
Rebosteria en got (subvencionat)	20 hores	Presencial
Tècniques de decoració amb aerògraf I (subvencionat)	20 hores	Presencial
Tècniques de decoració amb aerògraf II (subvencionat)	20 hores	Presencial
Pastisseria salada i entrepans (subvencionat)	20 hores	Presencial
Prevenió en riscos laborals (subvencionat)	125 hores	A distància
Anglès: atenció al client (subvencionat)	100 hores	A distància
Atenció al públic: qualitat (subvencionat)	50 hores	A distància
Gestió de RRHH (subvencionat)	74 hores	Semipresencial
Gestió de Pimes (subvencionat)	74 hores	Semipresencial

Número total hores: ±676

Tipus formació: Contínua

Titulació: No Reglada



Annex Gremi Restauració

Anàlisi de la Oferta Formativa
2008-2009

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Atenció telefònica i recepció	30	Atenció telefònica i recepció
Enologia: Presentació i tast de vins	38	Enologia: Presentació i tast de vins
Enologia: Presentació de vins-sumiller I	38	Enologia: Presentació de vins-sumiller I
Enologia: Presentació de vins-sumiller II	38	Enologia: Presentació de vins-sumiller II
Aprovisionament de begudes: la cervesa	38	Aprovisionament de begudes: la cervesa
Cocteleria	38	Cocteleria
Elaboració culinària bàsica: aperitius senzills, tapes, pinxos, canapès	38	Elaboració culinària bàsica: aperitius senzills, tapes, pinxos, canapès
Tècniques culinàries- nivell I	38	Tècniques culinàries- nivell I
Tècniques culinàries- nivell II	38	Tècniques culinàries- nivell II
Tècniques culinàries- nivell III	38	Tècniques culinàries- nivell III
Productes culinàries. Cuina regional	38	Productes culinàries. Cuina regional
Rebosteria-Pastisseria	38	Rebosteria-Pastisseria
Certificat de manipulador d'aliments sector restau	12	Certificat de manipulador d'aliments sector restau
Seguretat alimentària: sistema APPCC I	60	Seguretat alimentària: sistema APPCC I
Seguretat alimentària: sistema APPCC II	60	Seguretat alimentària: sistema APPCC II
Manipulació aliments baix risc-sala-	24	Manipulació aliments baix risc-sala-
Seguretat alimentària i sistema AAPPCC	125	Seguretat alimentària i sistema AAPPCC
Higiene alimentària i manipulació d'aliments	125	Higiene alimentària i manipulació d'aliments
Prevenió de riscos laborals sector restauració	10	Prevenió de riscos laborals sector restauració
Prevenió riscos laborals. Mòdul bàsic segons normativa	125	Prevenió riscos laborals. Mòdul bàsic segons normativa
Prevenió de riscs laborals nivell II	125	Prevenió de riscs laborals nivell II
Servei bàsic en restaurants i bars	125	Servei bàsic en restaurants i bars
Servei en restaurants i bars	125	Servei en restaurants i bars
Tècniques culinàries sector hostaleria- distància	125	Tècniques culinàries sector hostaleria- distància
Qualitat I	125	Qualitat I
Qualitat II	125	Qualitat II

Qualitat III	125	Qualitat III
Qualitat IV	125	Qualitat IV
Hostaleria: Atenció en pisos	125	Hostaleria: Atenció en pisos
Servei de pisos- cambrera de pisos II	125	Servei de pisos- cambrera de pisos II
Regiduria de pisos/governanta	125	Regiduria de pisos/governanta
Idioma castellà pel sector de l'hostaleria	38	Idioma castellà pel sector de l'hostaleria
Idioma català pel sector de l'hostaleria	38	Idioma català pel sector de l'hostaleria
Català bàsic I	53	Català bàsic I
Idioma anglès pel sector de l'hostaleria	38	Idioma anglès pel sector de l'hostaleria
Anglès nivell II: bàsic	104	Anglès nivell II: bàsic
Anglès nivell III: intermig	104	Anglès nivell III: intermig
Hoteleria: cuina creativa I	38	Hoteleria: cuina creativa I
Gestió d'establiments de restauració	38	Gestió d'establiments de restauració
Català bàsic	142	Català bàsic
Català elemental I	142	Català elemental I
Català elemental II	142	Català elemental II
Català intermedi	142	Català intermedi
Espanyol principiant	189	Espanyol principiant
Anglès principiant	262	Anglès principiant
Anglès intermedi	262	Anglès intermedi
Anglès avançat	262	Anglès avançat
Anglès negocis	262	Anglès negocis
Atenció excel·lent al client: en persona i online	92	Atenció excel·lent al client: en persona i online
Disseny d'interiors a la restauració	64	Disseny d'interiors a la restauració
Accions comercials i reserves II: tècniques de venda Yield Management	125	Accions comercials i reserves II: tècniques de venda Yield Management
Seguridad alimentaria (nivel medio)	50	Seguridad alimentaria (nivel medio)
Implantación del sistema de calidad ISO 9001:2000	30	Implantación del sistema de calidad ISO 9001:2000
Certificado manipulador alimentos modalidad C	30	Certificado manipulador alimentos modalidad C
Viticultura, enologia y metodologia de la cata	41	Viticultura, enologia y metodologia de la cata
Socorrismo y primeros auxilios	125	Socorrismo y primeros auxilios
APPCC: Aprov, almacenaje y trazabilidad	125	APPCC: Aprov, almacenaje y trazabilidad
Conocimiento del producto: el vino	35	Conocimiento del producto: el vino
Cocteleria	45	Cocteleria

Reposteria II: Postres, cremas y cubiertas	60	Reposteria II: Postres, cremas y cubiertas
Inglés para hosteleros/as	125	Inglés para hosteleros/as
Francés bàsic en hostelería	125	Francés bàsic en hostelería
Excel 2007	125	Excel 2007
Recepción (Teleformació)	270	Recepción (Teleformació)
Iniciación a la contabilidad	135	Iniciación a la contabilidad
Gestión de canales de comercialización turística	64	Gestión de canales de comercialización turística
Francés básico: usuario con nociones	84	Francés básico: usuario con nociones
Inglés nivel I: elemental	104	Inglés nivel I: elemental
Inglés nivel II: básico	104	Inglés nivel II: básico
Inglés nivel III: intermedio	104	Inglés nivel III: intermedio
Cambrer/a de restaurant o bar	490	Cambrer/a de restaurant o bar

Número total horas: 7.172

Tipus formació: Contínua-Ocupacional

Titulació: No reglada



Annex UGT

Anàlisi de la Oferta Formativa
2008-2009

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALIT AT
Tècniques de venda	20	Presencial
Aparadorisme	40	Presencial
Merchandising	30	Presencial
Comerç electrònic	30	Presencial
Atenció al client	20	Presencial
Gestió de Pynes: gestió de Pymes	20	Presencial
Contabilitat: gestió contable	40	Presencial
Anglès I	50	Presencial
Anglès II	50	Presencial
Català I	65	Presencial
Acces bàsic	40	Presencial
Excel bàsic	40	Presencial
Word bàsic	40	Presencial
Internet i correu electrònic	30	Presencial
Prevenició de riscos laborals bàsic	30	Presencial
Manipulació d'aliments	20	Presencial
Gestió del temps i productivitat personal	20	Presencial
La comunicació verbal	20	Presencial
Màster en salut laboral (especialtat a escollir)	610	Teleformac
Màster en salut laboral (especialtat a escollir)	260	Teleformac
Orientació al client	40	Teleformac
Màrqueting i tècniques de venda	40	Teleformac
Administració de relacions laborals	260	Teleformac
Direcció estratègica de Pymes	200	Teleformac
Gestió eficaç del temps i NNTT	124	Teleformac
Els blogs com a eina	50	Teleformac
Contractes nòmines i assegurances	85	Teleformac
Acces iniciació	120	Teleformac
Excel avançat	120	Teleformac
Excel iniciació	120	Teleformac
Iniciació a la comptabilitat	120	Teleformac
Aparadorisme	120	Teleformac
Word avançat	120	Teleformac
Word iniciació	120	Teleformac
Acces avançat	120	Teleformac

Retoc d'imatge amb Photoshop	50	Teleformac
Disseny de pàgines web	50	Teleformac
Presentacions digitals	50	Teleformac
Fotografia digital	50	Teleformac
Anglès principiants	220	Mixta
Intel·ligència emocional	220	Mixta
Comunicación y atención al cliente. Nivel I	125	Distància
Comunicación y atención al cliente. Nivel II	125	Distància
Comunicació interna: Treball en equip	126	Distància
Operacions de venda. Tècniques de venda	125	Distància
Prevenció de riscos laborals	125	Distància
Socorrisme i primers auxilis	125	Distància
Seguretat alimentària: manipulació i control d'aliments	125	Distància
Anglès bàsic-distància	125	Distància
Francès bàsic-distància	125	Distància

Número total hores: 5.000

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada



Annex IDFTO

Anàlisi de la Oferta Formativa
2008-2009

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Tècniques de venda	20	Presencial
Aparadorisme	40	Presencial
Merchandising	30	Presencial
Comerç electrònic	30	Presencial
Idiomes: Anglès I	50	Presencial
Atenció al client: Atenció al client	20	Presencial
Comptabilitat: Gestió comptable	40	Presencial
Idiomes: Català I	65	Presencial
Ofimàtica bàsica: Accés bàsic	40	Presencial
Ofimàtica bàsica: Excel bàsic	40	Presencial
Internet-Intranet i navegadores: Internet i correu electrònic	30	Presencial
Ofimàtica bàsica: Woerd bàsic	40	Presencial
Prevenió de riscos laborals: Prevenió de riscos laborals	30	Presencial
Manipulació d'aliments	20	Presencial
Idiomes: Anglès II	50	Presencial
Gestió de Pymes: Gestió de Pymes	20	Presencial
Tècnic superior en prevenció de riscos laborals	610	Teleformació
PRL: Especialitat higiene industrial	260	Teleformació
PRL: Especialitat ergonomia i psicociologia aplicada	260	Teleformació
PRL: Especialitat seguretat en el treball	260	Teleformació
Acces iniciació	120	Teleformació
Excel avançat	120	Teleformació
Excel iniciació	120	Teleformació
Iniciació a la comptabilitat-teleformació	120	Teleformació
Apadorisme-Teleformació	120	Teleformació
Word avançat	120	Teleformació
Word iniciació	120	Teleformació
Anglès preintermig	220	Mixta
Anglès principiants	220	Mixta
Acces avançat	120	Teleformació
Intel·ligència emocional	220	Mixta
Atenció al client	40	Teleformació
Tècniques de venda	45	Teleformació
Gestió de queixes i reclamacions en matèria de consum,	125	Teleformació
Qualitat en el servei	125	Teleformació

Cultura d'empresa	125	Teleformació
Operacions de venda. Tècniques de venda	125	Teleformació
Prevenió de riscos laborals: Mòdul bàsic segon normativa	125	Teleformació
Prevenió riscos laborals: Socorrisme i primers auxilis	125	Teleformació
Seguretat alimentària: Manipulació i control d'aliments	125	Teleformació
Anglès bàsic-distància	125	Teleformació
Francès bàsic-distància	125	Teleformació
Retoc d'imatge amb Photoshop	50	Teleformació
Disseny de pàgines web	50	Teleformació
Presentacions digital	50	Teleformació
Fotografia digital	50	Teleformació
Administració de relacions laborals	260	Teleformació
Direcció estratègica de pymes	200	Teleformació
Gestió eficaç del temps i NNTT	124	Teleformació
Els blogs com a eina	50	Teleformació
Contractes nòmines i assegurances socials	85	Teleformació

Número total hores: 5.704

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada



confederación sindical
de comisiones obreras

Annex CCOO

Anàlisi de la Oferta Formativa
2008-2009

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Alemany	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès avançat	180	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès bàsic	360	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès fluency	45	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Anglès mig	315	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Atenció al públic en anglès	100	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Català	90	Presencial
Altres idiomes no classificats anteriorment: Conversa en anglès	120	Presencial
Aparadorisme	175	Presencial
Atenció i venda en establiments comercials: Paqueteria	30	Presencial
Atenció i venda en establiments comercials: Tècniques de venda	60	Presencial
Competències professionals no classificables i/o accions no classificades: Adr bàsic	24	Presencial
Comunicacions informàtiques: base de dades avançat	20	Presencial
Comunicacions informàtiques: fulls de càlcul avançat	80	Presencial
Comunicacions informàtiques: Photoshop	30	Presencial
Comunicacions informàtiques: Processador de textos avançat	140	Presencial
Coneixement del producte: art floral	64	Presencial
Francès: Francès mig	45	Presencial
M-Conducció de vehicles lleugers: Preparació carnet A	50	Mixta
M-Conducció de vehicles lleugers: Preparació carnet B	1925	Mixta
M-Conducció de vehicles lleugers: Preparació carnet C	1400	Mixta
Merchandising	80	Presencial
M-Gestió de Pimes: aplicacions mòbils sobre dispositius PDA	222	Presencial+
Ofimàtica (lligada al catàleg de qualificacions professionals): Bases de dades	120	Presencial
Ofimàtica (lligada al catàleg de qualificacions professionals): Fulls de càlcul	210	Presencial
Ofimàtica (lligada al catàleg de qualificacions professionals): Processador de textos	180	Presencial
Operació de carretons	48	Presencial
Projectes de decoració i disseny d'interiors	50	Presencial

Número total hores: 6.208

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada



OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Manipuladores alimentos, 166	16	Presencial
Prevención riesgos laborales, 128	8	Presencial
La marca propia. Merchandising, 93	20	Presencial
Calidad servicio y atención al cliente, 45	20	Presencial
Carnicería, 37	16	Presencial
Frutería, 34	16	Presencial
Pescadería, 29	16	Presencial
Prevención específica cargas, 26	8	Presencial
Panadería, 25	16	Presencial
Gestión pérdida conocida	16	Presencial

Número total horas: ±152

Tipus formació: Contínua

Titulació: Reglada-No reglada



OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Inglés básico (CCC)	270	A distància
Inglés Intermedio (CEC)	270	A distància
Inglés avanzado (CEC)	270	A distància
Inglés principiante (CEC)	270	Teleformació
Inglés Intermedio (CEC)	270	Teleformació
Inglés avanzado (CEC)	270	Teleformació
Experto en gestión del pequeño comercio (CEC)	270	Teleformació
Marketing competitivo para Pyme (CEC)	50	Teleformació
Técnicas innovadoras para gestión de stocks (CEC)	50	Teleformació
Dirección general (CEC)	30	Teleformació
Gestión de ventas (CEC)	40	Teleformació
Promoción de ventas (CEC)	20	Teleformació
Gestión de compras y producción (CEC)	55	Teleformació
Word (CEC)	50	A distància
Excel (CEC)	50	A distància
Acces (CEC)	50	A distància
Power Point (CEC)	40	A distància
Windows (CEC)	40	A distància
Calidad y atención al cliente (CEC)	40	A distància
Outlook (CEC)	30	A distància
Contaplus (CEC)	40	A distància
Facturaplus (CEC)	40	A distància
Nominaplus (CEC)	40	A distància
Contabilidad adaptada a las NIC (CEC)	65	A distància
Diseño de páginas web (CEC)	60	A distància
Uso y aplicaciones de Internet (CEC)	40	A distància
Programación web HTML (CEC)	70	Mixta
Idiomas: Inglés medio (CEC)	45	Mixta
Idiomas: Inglés superior (CEC)	45	Mixta
Montaje y diseño de escaparates (CEC)	45	Mixta
Ofimática: Excel medio (CEC)	45	Mixta
Ofimática: Excel superior (CEC)	45	Mixta
Ofimática: páginas web (CEC)	50	Mixta
Organización del punto de venta (CEC)	55	Mixta
Ofimática: Word medio (CEC)	45	Mixta

Ofimàtica: Word avançat (CEC)	45	Mixta
Ofimàtica: Acces (CEC)	45	Mixta
Photoshop: Disseny gràfic (CEC)	60	Mixta
Presentacions Power Point (CEC)	45	Mixta
Atenció al client i qualitat en el servei (CEC)	45	Mixta
Contabilitat general: adaptada a las NIC (CEC)	70	Mixta
Gestió econòmica financiera (CEC)	45	Mixta
(CEC)	50	Mixta
Gestió del temps (CEC)	30	A distància
Tècniques de comunicació en la venda (CEC)	35	Mixta
Operativa de cafa: terminal punt de venda (CEC)	35	Mixta
Prevençió de riscos laborals (CEC)	35	Mixta
Atenció i servei al client (CEC)	30	Teleformació
Actualització de la normativa laboral (CEC)	20	Teleformació
Inglés elemental (CEC)	90	Teleformació
Inglés intermedio básico (CEC)	90	Teleformació
Inglés intermedio (CEC)	90	Teleformació
Tècniques de venda (CEC)	30	Teleformació
Protocolo empresarial (CEC)	60	Teleformació
Prevençió de riscos laborals-básico (CEC)	30	Teleformació
Redes, Internet y correo electrónico (CEC)	20	Teleformació
Tècniques de negociació (CEC)	30	Teleformació
Photoshop y retoque fotogràfic (CEC)	100	Teleformació
Disseny de pàgines web : Flash y Dreamweaver (CEC)	50	Teleformació
Hoja de cálculo Excel 2007 Inicial (CEC)	50	Teleformació
Base de datos Acces 2007 Inicial (CEC)	50	Teleformació
Tratamiento de textos Word 2007 avanzado (CEC)	50	Teleformació
Inteligencia emocional (CEC)	40	Teleformació
Presentacions Power Point 2007 (CEC)	50	Teleformació
Gestió nóminas, S.S y práctica laboral (CEC)	100	Teleformació
Impuesto sobre sociedades (CEC)	50	A distància
Atenció al client i resolució de quejas (CEC)	50	A distància
Tècniques administrativas de oficina (CEC)	50	A distància
Contabilidad financiera	100	A distància
Gestió nóminas, S.S y práctica laboral (CEC)	100	A distància
Gestió tributaria (CEC)	180	A distància
Tècniques de venda (CEC)	35	A distància
Impuesto sobre el valor añadido (CEC)	50	A distància
Marketing y publicidad (CEC)	80	A distància
Gestió de Recursos Humanos (CEC)	120	A distància

Organización y planificación del trabajo (CEC)	40	A distància
Prevención de riesgos laborales nivel básico (CEC)	30	A distància
Análisis de balances (CEC)	50	A distància
Francés (CEC)	100	A distància
IRPF (CEC)	50	A distància
Protección de datos personales (CEC)	70	A distància
Escaparatismo, gest. De stocks en punto venta (CEC)	50	A distància
Atención al cliente (CEC)	264	A distància
Programa superior en eficacia comercial (CEC)	174	A distància
Inglés principiante sector comercio (CEC)	270	A distància
Inglés intermedio sector comercio (CEC)	270	A distància
Inglés avanzado sector comercio (CEC)	270	A distància
Especialista en aplicaciones ofimáticas (CEC)	220	A distància
Programa superior en eficacia comercial (CEC)	174	Teleformació
Inglés principiante sector comercio (CEC)	270	Teleformació
Inglés intermedio sector comercio (CEC)	270	Teleformació
Inglés avanzado sector comercio (CEC)	270	Teleformació
Especialista en aplicaciones ofimáticas (CEC)	220	Teleformació
Atención al cliente (CEC)	264	Teleformació
Programa superior en liderazgo estratégico (CEC)	174	A distància
Programa superior en excelencia personal (CEC)	270	A distància
Gestión y administración de empresas. Sec autónomos (CEC)	270	A distància

Número total horas: 10.254

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada

OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Decoración y diseño de escaparates (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Alemán medio para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Francés medio para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Ruso básico para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Ruso medio para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Japonés básico para comercio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Japonés medio para comercio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Catalán inicial para comercio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: Catalán medio para comercio (CCC)	40	Presencial
Idioma: I Inglés básico (CCC)	40	Presencial
Idiomas : II Inglés medio (CCC)	40	Presencial
Idiomas: III Inglés avanzado (CCC)	40	Presencial
Idiomas: IV Inglés superior (CCC)	40	Presencial
Introducción al Open Office (CCC)	40	Presencial
Excel medio para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Excel superior para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Páginas web en el pequeño y mediano comercio (CCC)	40	Presencial
Redes e Internet en el comercio (CCC)	40	Presencial
Word medio para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Word superior para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Acces para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Photoshop: diseño fotográfico (CCC)	40	Presencial
Presentaciones Power Point (CCC)	40	Presencial
Linux para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Atención al cliente para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Contabilidad media para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Contabilidad superior para Pymes de comercio (CCC)	40	Presencial
Reforma PGC. Adaptación a las NIC NIIF (CCC)	40	Presencial
Paquetería y envoltorios para regalo (CCC)	30	Presencial
Formació de venedores (CCC)	30	Presencial
Manipulación de alimentos (CCC)	30	Presencial
Bones pràctiques en la decoració d'articles en el comerç	40	Presencial
Català comercial per al sector comerç	40	Presencial
Contractes, nòmines, seguretat social i obligacions fiscals	40	Presencial
Atenció al client de parla anglesa en el comerç	50	Presencial

Internet per al sector comerç	50	Presencial
Ofimàtica: Excel en el comerç	50	Presencial
Reforma Pla General Comptable: Adaptació a les NIC NIIF	50	Presencial
Bones pràctiques en la decoració d'articles en el comerç	40	Presencial

Número total hores: 1.530

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada



OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Dependent/a del comerç	265	Mixta
Curs d'ajudant de cuina	265	Mixta
Dependent/a del comerç (1)	249	Mixta
Dependent/a del comerç (2)	210	Mixta
Materies textils i creació de teixits	6-8	Presencial/ Teleformació
Conceptes de confecció i arranjaments	6-8	Presencial/ Teleformació
Pells i complements	6-8	Presencial/ Teleformació
Perfumeria i cosmètica	6-8	Presencial/ Teleformació
Estilisme de la indumentària	6-8	Presencial/ Teleformació
Imatge personal	6-8	Presencial/ Teleformació
Merchandising	6-8	Presencial/ Teleformació
Tendències/ Coolhunting	6-8	Presencial/ Teleformació
Identitat Corporativa	6-8	Presencial/ Teleformació
Com prevenir la merma externa i el possible robatori intern	6-8	Presencial/ Teleformació
Dret laboral	6-8	Presencial/ Teleformació
Riscos laborals especialitzats en punts de venda	6-8	Presencial/ Teleformació
Gestió d'equips i lideratge	6-8	Presencial/ Teleformació
Motivació i desenvolupament de col·laboradors	6-8	Presencial/ Teleformació
Selecció de personal	6-8	Presencial/ Teleformació
Atenció al client / Tècniques de venda	6-8	Presencial/ Teleformació

Número total hores: ±1.117

Tipus formació: Contínua-Ocupacional

Titulació: No reglada



OFERTA FORMATIVA	DURADA (HORES)	MODALITAT
Organització de procesos de venda I	10	Presencial
Organització de procesos de venda II. Comptabilitat	20	Presencial
Tècniques de venda I	15	Presencial
Tècniques de venda II	20	Presencial
Venda Online	10	Presencial
Aprovisionament i emmagatzematge a la venda	20	Presencial
Animació i presentació del producte en el punt de venda I	10	Presencial
Operacions de caixa a la venda	20	Presencial
Gestió de l'atenció al client/consumidor I	20	Presencial
Gestió de l'atenció al client/consumidor II. Aspectes legals	30	Presencial
Tècniques d'informació i atenció al client/consumidor	40	Presencial
Implantació d'espais comercials I. El punt de venda	20	Presencial
Implantació d'espais comercials II. Disseny	15	Presencial
Implantació d'espais comercials III. Organització	15	Presencial
Implantació de productes i serveis I. Gestió	20	Presencial
Implantació de productes i serveis II. Control de productes	30	Presencial
Promocions en espais comercials I	15	Presencial
Promocions en espais comercials II. Control d'accions promocionals	20	Presencial
Aparadorisme comercial I	20	Presencial
Aparadorisme comercial II. Organització	30	Presencial
Aparadorisme	N.D.	Presencial
Paqueteria	N.D.	Presencial
Interiorisme i decoració: il·luminació comercial	5	Presencial
Interiorisme i decoració comercial	3	Presencial
Atenció i venda en establiments comercials	3	Presencial
Intel·ligència emocional	3	Presencial
Comptabilitat	N.D.	Presencial
Gestió d'emmagatzematge, estocs i enviaments	N.D.	Presencial
Compres i aprovisionaments	N.D.	Presencial
Gestió fiscal	N.D.	Presencial
Gerència del petit comerç	N.D.	Presencial
Informació i atenció al client, consumidor i usuari	N.D.	Presencial
Tècniques de venda i formació de venedors	N.D.	Presencial
Màrqueting general	N.D.	Presencial
El procés de recerca, tria, encaix, i retenció del talent en el comerç	1,5	Presencial

9x9 model de millora de gestió	1	Presencial
Marketing: estratègies de visual merchandising	1	Presencial
Manipulació de mercaderies	N.D.	Presencial
Seguretat alimentària: manipulació i control d'aliments	N.D.	Presencial
La seguretat alimentària en la comercialització de productes vitivinícoles	1	Presencial
Qualitat de servei	N.D.	Presencial
Anglès beginner	15	Presencial
Anglès intermediate	10	Presencial
Anglès advanced	10	Presencial
Anglès comercial	1	Presencial
Espanyol per a estrangers	N.D.	Presencial
Català inicial	5	Presencial
Català: nivell C	N.D.	Presencial
Iniciació a l'informàtica	N.D.	Presencial
Navegació i comunicació en internet	2	Presencial
Presentacions:powerpoint	1	Presencial
Processador de textos:word	N.D.	Presencial
Bases de dades: access	2	Presencial
Fulls de càlcul:excel	2	Presencial
Integració d'aplicacions ofimàtiques	6	Presencial
Negociació i tècniques de venda	N.D.	Presencial
Comunicació eficaç i excel·lència en el servei al client	7,5	Presencial
Desenvolupament de solucions de comerç electrònic	30	Presencial
Estratègies eficaces de venda	N.D.	Presencial
Gestió i administració d'empreses. Sector comerç	11	Presencial
Català bàsic	N.D.	Presencial
Català elemental I	N.D.	Presencial
Català elemental II	N.D.	Presencial
Català intermedi	N.D.	Presencial
Català nivell C	N.D.	Presencial
Espanyol principiant	N.D.	Presencial
Autocad	N.D.	Presencial

Número total hores: ±416

Tipus formació: Contínua

Titulació: No reglada

En el marc de:



Confinançat per:

