

PROGRAMMA CORSO GOL “OPERATORE DI MAGAZZINO”

Durata: 80 ore

UNITÁ FORMATIVA: LOGISTICA E MAGAZZINO

Contenuti:

- Cos'è la logistica - la filiera logistica
- Tipi di logistica
- Logistica conto terzi
- Gli indici di prestazione
- I costi della logistica
- Tipi di attrezzature per la movimentazione delle merci
- Il ricevimento - il controllo
- Rfid (radio frequency identification)
- Il pallet
- Regole interscambio pallet
- Stoccaggio: Tipi di magazzino: di stabilimento, centralizzato, periferico
- Stoccaggio a catasta e a blocchi
- Scaffalature statiche, dinamiche, semiautomatiche, automatiche
- Picking, sistemi di picking
- Il DDT e la sua interpretazione (controllo – rettifiche – non corrispondenze – fuori tolleranza)
- Tipi di imballaggio e etichettatura
- La spedizione
- La gestione delle scorte secondo sistema ABC
- Legge di Pareto
- Regolamentazione Incoterms
- Contabilità di magazzino (fattura, tipi fattura, aliquote iva)
- La compravendita
- Il terminale a radiofrequenza

UNITÀ FORMATIVA: SICUREZZA

Contenuti:

- Sicurezza generale: 81/2008 – precedenti decreti-legge
- Sicurezza generale: rischio, pericolo, danno – prevenzione e protezione
- Sicurezza generale: organigramma sicurezza – valutazione rischio – DVR
- Sicurezza generale: obblighi delle varie figure aziendali – organi di vigilanza e controllo

Sicurezza specifica rischio medio:

- Sicurezza specifica rischio medio: Infortunio – Incidente – Nozioni di primo soccorso
- Sicurezza specifica rischio medio: Rischio VDT – Illuminazione – Microclima – Stress lavoro correlato
- Sicurezza specifica rischio medio: Rischio Rumore – MMC – Rischio Elettrico
- Sicurezza specifica rischio medio: Rischio vibrazioni – Attrezzature di lavoro – DPI
- Sicurezza specifica rischio medio: Rischio Chimico – Schede di Sicurezza
- Sicurezza specifica rischio medio: Agenti Biologici e SARS-CoV-2
- Sicurezza specifica rischio medio: La gestione delle emergenze – Segnaletica di sicurezza
- Sicurezza specifica rischio medio: Rischio stradale – Sostanze stupefacenti e psicotrope – Alcol e lavoro

UNITÀ FORMATIVA: COMUNICAZIONE

- Comunicare efficacemente con i clienti - di persona, al telefono, per iscritto;
- I diversi canali comunicativi;
- Verbale: parole positive e negative;
- Paraverbale: come ci esprimiamo;
- Non verbale: atteggiamento e gesti;
- Percezione e Ascolto- barriere e limiti;
- L'accoglienza e l'orientamento al cliente;
- Analisi dei bisogni del cliente;
- Gestione di richieste e tempistiche;
- Gestione delle obiezioni e dei reclami;
- Scrivere e-mail efficaci