



**ESCOLA NACIONAL DE SUPERMERCADOS**  
Centro de Referência Tecnológica

ESCUELA NACIONAL DE SUPERMERCADOS  
Centro de Referencia Tecnológica

## FRÍOS & LÁCTEOS

### Manual del Alumno



Creación:



Apoyo:



Traducción:



MARIA DE FÁTIMA PINHEIRO BRAGA

FRÍOS & LÁCTEOS  
MANUAL DEL ALUMNO

ABRAS – ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE SUPERMERCADOS  
2002  
SÃO PAULO  
4ª EDICIÓN

© 2001 Maria de Fátima Pinheiro Braga

En los términos de la ley que protege los derechos autorales, es prohibida la reproducción total o parcial, tal como la producción de libros a partir de este manual, de cualquier forma o por cualquier medio electrónico o por medio de procesos xerográficos, de fotocopia o grabación, sin permiso, por escrito, del autor y del editor.

Reservados todos los derechos de publicación, total o parcial, por la ABRAS – Asociación Brasileña de Supermercados.

Coordinación general: Nino Feoli Aneli  
Co-autora: Mariangela Pavanelli Davini  
Investigación: Vanda Frutuoso  
Revisión: Lygia Pelliser de Moraes  
Diagramación: Integração Consultoria & Treinamento  
Traducción y adaptación al español: Valentin de Almeida

**B792s** BRAGA, Maria de Fátima Pinheiro, 1955  
Sección fríos y lácteos: Manual del Alumno / Maria de Fátima  
Pinheiro Braga. – 4ª ed. – São Paulo: ABRAS, 2001

ISBN 85 - 87717 - 05- 7

1 Fríos & Lácteos 2 Manual del Alumno 3 Supermercados I  
ABRAS – Asociación Brasileña de Supermercados II Título

CDD 658.878

Índices para catálogo sistemático:

1. Supermercados. Hipermercados: 658.878

# ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN .....	4
COMPRA .....	6
TRANSPORTE.....	8
RECEPCIÓN .....	9
ALMACENAMIENTO .....	12
EQUIPAMIENTOS .....	15
QUESOS.....	16
REBANADO.....	26
ENVASADO .....	29
EXPOSICIÓN.....	31
CONSIDERACIONES FINALES.....	34
HIGIENE.....	35
ATENCIÓN AL CLIENTE.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	46

# **1. Introducción**

---

## ***FACTORES RELEVANTES***

A) El crecimiento anual de la población; el aumento porcentual de la población económicamente activa; el creciente interés y demanda que surgen a cada día para los alimentos lácteos; el desarrollo de nuevos productos a base de leche; la creación de nuevos conceptos de embalajes y la forma en que los productores de lácteos cultivan continuamente el mercado para ampliarlo.

B) El desarrollo tecnológico en el área de alimentos y el perfeccionamiento de los equipamientos de fríos, posibilitando ofrecer a los clientes, una línea más conveniente y de mejor calidad de los productos de este género.

C) Los fríos y lácteos vienen ganando mayor espacio y destaque en las tiendas de supermercados, con vistas a atender el creciente mercado consumidor en este segmento.

D) En la última década, la proliferación de productos “Light” vino a enriquecer el sector y su consumo es cada vez mayor.

E) Los ítems que componen la línea de esta sección son de gran conveniencia para los clientes, pues ofrecen la posibilidad de comidas rápidas y fáciles, además de que muchos productos son de consumo diario, ejerciendo, por esta razón, un gran poder de atracción a los consumidores.

F) La participación de la sección de fríos y lácteos en las ventas del supermercado puede variar, dependiendo de su formato, del tamaño de la sección, de la variedad de productos comercializados y de la operación adecuada. Este sector, si bien administrado, debe proporcionar buenas ganancias al supermercadista.

G) La sección de fríos y lácteos reúne varios tipos de mercaderías y, debido a esa gran variedad, es necesario tener especial atención respecto a su operación.

## 2. Compra

---

Los productos de la sección de fríos y lácteos son muy perecederos, por lo tanto, se debe tener el máximo cuidado al realizar el pedido de compra.

Al momento de hacer el pedido, considerar los siguientes puntos:

- Tener en cuenta el período de la semana: durante los fines de semana estos productos tienen mayor rotación.
- Verificar la cantidad de producto en el punto de venta, cámara y depósito.
- Pedir la cantidad correcta de cada producto.
- Tener noción clara de la rotación.
- Conocer los tipos de clientes y sus preferencias, en cuanto a la variedad y calidad.
- Realizar promociones estableciendo fecha de inicio y fin de las mismas.
- Atención especial para la entrega del producto en cuanto al plazo, período, horario y frecuencia.



Se debe evitar los pedidos exagerados, pues causan:

- Deterioro del producto (merma).
- Falta de espacios para exponer y almacenar los productos.
- Problemas con el plazo de validez de los productos.



Los pedidos reducidos deben ser evitados, pues causan:

- Falta de mercadería en la tienda.
- Mala imagen del negocio.
- Insatisfacción del cliente.
- Reducción de las ventas.

**RECOMENDACIONES IMPORTANTES PARA LA OPERACIÓN DE LA SECCIÓN:**

- 1) Adquirir exclusivamente productos aprobados por el Ministerio de Agricultura y Salud. Los embalajes deben mostrar claramente el sello/registro de aprobación.
- 2) Hacer una elección rigurosa de los productos eligiendo aquellos cuyo proveedor tiene capacidad de abastecer en el menor espacio de tiempo, aún cuando las cantidades solicitadas sean pequeñas.
- 3) Trabajar, preferentemente, con los proveedores que dan mejor atención en el punto de venta y mantienen rigurosa vigilancia de las fechas de validez y fabricación.

**RECUERDE:**

**Las marcas más conocidas y conceptuadas del mercado, con mayor apoyo promocional y mejor divulgación junto al consumidor, tienden a vender más.**

### **3. Transporte**

---

#### ***REGLAS IMPORTANTES:***

- a) Transporte de las mercaderías de la sección de frío y lácteos es de total responsabilidad del proveedor.
  
- b) Debe hacerse en camiones refrigerados, con las temperaturas dentro de los padrones ideales recomendados por los proveedores, es decir, de 0° C a 10° C.
  
- c) La gran responsabilidad del supermercado está en la recepción ágil y almacenamiento inmediato en las cámaras correspondientes para evitar el quiebre de la cadena de frío.

## 4. Recepción

---

Prioridades para recepción y almacenamiento de las mercaderías de la sección de fríos y lácteos:

- 1º. Congelados
- 2º. Refrigerados
- 3º. Salados
- 4º. Secos

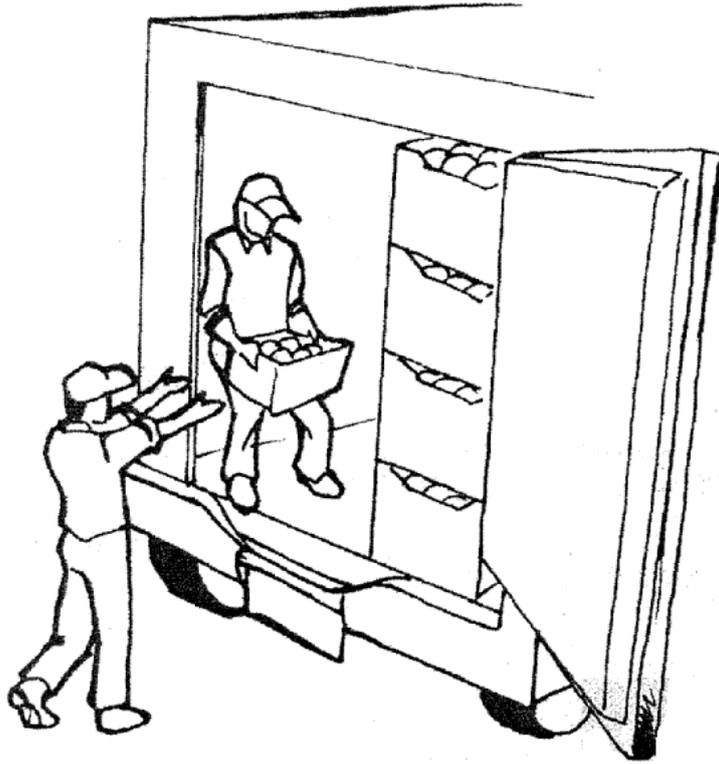
Se recomienda adoptar la siguiente tabla para garantizar el control de la temperatura en la recepción de productos de los proveedores:

<b>Clasificación del producto</b>	<b>Criterios para aceptación</b> (temperatura del producto)
Congelados	-18° C a -12° C
Refrigerados	0° C a 10° C

El transporte a la cámara deberá hacerse con carritos o paletas, en el menor tiempo posible, procurando no tardar más de 30 minutos. El manejo debe ser cuidadoso, preservándose la integridad de los productos y, evitando así, posibles mermas.

En la recepción, la observación de algunos procedimientos es fundamental:

- Medir la temperatura de los productos utilizando termómetro específico.
- Verificar las condiciones de higiene y limpieza de los camiones.
- Verificar la coloración y el olor de los productos.
- Certificarse que los embalajes están en perfecto estado de conservación.
- No recibir productos de corto vencimiento (excepto en caso de negociación con el proveedor, es decir, productos para promoción).
- Respetar el apilado de las cajas colocando, siempre, los productos más frágiles por encima.
- Almacenar estas cargas, inmediatamente, en las cámaras apropiadas.



### ***¿CÓMO ES FORMADA LA CADENA DE FRÍO?***

Es formada por varias actividades, representando los cuidados que deben ser tomados desde el momento en que el alimento fue enfriado hasta su consumo.

A continuación, las actividades que forman parte de la cadena de frío:

- Procesamiento y refrigeración del producto en la fábrica.
- Distribución del producto a la red revendedora / filiales de venta.
- Transporte del producto hasta el local de venta.
- Almacenamiento en el punto de venta.
- Exposición y venta del producto.
- Almacenamiento del producto en la casa del cliente.
- Los productos refrigerados/congelados sólo mantendrán sus propiedades, calidad y valor nutritivo, si todas las actividades de la cadena de frío fueran ejecutadas correctamente.

Uno de los muchos cuidados a ser tomado es abastecer el mostrador de manera a que no haya bloqueo de las salidas de aire frío. De lo contrario, habrá una excesiva acumulación de hielo en las serpentinas, lo que disminuirá la eficiencia de la refrigeración, comprometiendo la vida útil del producto.

Es común el quiebre de la cadena de frío, debido a varios factores. Los más comunes son:

- Falta de equipamientos adecuados.
- Construcción ineficiente e inadecuada.
- Procedimientos mal realizados.

Los problemas empiezan a ocurrir cuando los productos llegan al supermercado, debido a la deficiencia del sistema de transporte, recepción e inexperiencia de los funcionarios en el manejo de las mercaderías.



## 5. Almacenamiento

---

Así como en la recepción, el almacenamiento en la sección de fríos y lácteos obedece reglas básicas que valen para todos los productos. Son ellas:

### I. Equipamientos de refrigeración

Los responsables por esta sección saben que es importante tener a disposición un equipo de mantenimiento para arreglar lo más rápidamente cualquier problema en los aparatos. Una simple pérdida de gas, puede generar gastos considerables para su reposición, ya que su costo es muy elevado.

Un equipamiento dañado significa, muchas veces, pérdida de las mercaderías expuestas. Por lo tanto, es de gran importancia el control y mantenimiento de los mismos.

Se recomienda especial atención al mantenimiento preventivo.

A continuación algunos cuidados útiles:

- Efectuar inspección diaria en la temperatura de los mostradores.
- Promover la limpieza impecable de los mostradores dos veces al día o cuando necesario.
- Asegurar el mejor aprovechamiento del espacio del mostrador.

*Importante:*

Nunca apague el equipamiento de refrigeración por la noche, con el objetivo de ahorrar energía eléctrica, pues en vez de ahorrar, el costo será mucho mayor hasta que el equipamiento y el producto alcancen nuevamente la temperatura ideal. Mantenga prendido y cubra el equipamiento para que no pierda temperatura.

Por lo tanto, para evitar pérdidas de mercaderías, es importante que las temperaturas en los mostradores refrigerados y de congelados sean mantenidas dentro de los padrones recomendados por el fabricante.

El control es especialmente importante en los productos congelados para los cuales la temperatura recomendada es de  $-18^{\circ}\text{C}$ . Por encima de ese límite, la vida útil de las mercaderías se reduce sensiblemente.

## II. Temperatura de almacenamiento de los productos en la tienda

<b>Clasificación del producto</b>	<b>Criterio para aceptación</b> (temperatura del producto)
Congelados	$-18^{\circ}\text{C}$ a $-12^{\circ}\text{C}$ , o según la recomendación del fabricante
Refrigerados	$0^{\circ}\text{C}$ a $10^{\circ}\text{C}$
Secos y salados	Temperatura ambiente o indicada por el fabricante. Generalmente de $15^{\circ}\text{C}$ a $25^{\circ}\text{C}$

III. Ningún producto debe ser sometido a oscilación de temperatura y humedad.

IV. No hacer pilas altas de productos, para no dañar a los que están por debajo, obedeciendo el apilado máximo recomendado por el proveedor.

V. No colocar los productos, en la cámara, en contacto directo con el piso (20cm de distancia) ni en contacto con las paredes y con los demás productos (10cm de distancia, para evitar contaminación y asegurar la libre circulación del aire frío).

VI. Almacenar los productos de manera que no haya absorción de olores y sabores entre ellos. Para lo cual, no es recomendado almacenar y exponer productos crudos con productos industrializados, Es importante, también, no almacenar productos sin embalaje protector.

VII. Mantener la puerta de la cámara cerrada, pues esto mantiene su temperatura interna, evitando el quiebre de la cadena de frío y la formación de hielo en el evaporador y en el piso.

VIII. Disponer los productos de modo a favorecer la locomoción de las personas en el interior de la cámara, permitiendo la fácil ubicación de los distintos productos almacenados y la ejecución del control FIFO (primero que entra, primero que sale).

IX. Limpiar periódicamente las cámaras de congelados / refrigerados.

## 6. Equipamientos

---

El mostrador refrigerado en esa sección es uno de los equipamientos más importantes, pues es el que más favorece las ventas.

Relacionamos a continuación algunos de los equipamientos más utilizados en la sección de fríos y lácteos. Son ellos:

- Accesorios para perecederos (cuchillos, bandejas expositoras, soportes para bolsas plásticas, pinzas, entre otros).
- Balanza digital.
- Balanza electrónica con etiquetadora.
- Mostrador refrigerado.
- Mostrador seco.
- Mesada de inox.
- Cámara de refrigeración.
- Carro de reposición.
- Carro plataforma.
- Contenedor plástico.
- Cortador de fríos.
- Bandejas en inox.
- Display promocional.
- Esterilizador de cuchillos.
- Expositor.
- Heladera/freezer comercial.
- Isla expositora.
- Isla polar.
- Máquina de envasar al vacío.
- Máquina selladora.
- Mesa de manipulación.
- Triturador de residuos.
- Unidad de monobloque.
- Unidad frigorífica compacta.
- Vidriera expositora.

## **7. Quesos**

---

### ***BREVE HISTORIA DE LOS QUESOS***

Se cree que el origen del queso haya sido en Asia, siendo su uso conocido desde hace más de 400 años.

En cuanto a su descubrimiento, existen varias hipótesis, casi todas relacionadas con el uso de recipientes: bolsas de cuero, posiblemente de novillos, donde la leche era guardada y transportada, ocurriendo, accidentalmente, la coagulación enzimática de la leche, debido a las enzimas impregnadas en el cuero.

Durante el siglo X, Italia fue el mayor productor de quesos de toda Europa.

Hoy, los principales países productores son Francia, Italia, Dinamarca, Alemania y EE.UU.

### ***CURIOSIDADES***

Francia es el país que posee el más elevado consumo per cápita de quesos en todo el mundo: 22,5Kg/año por persona. En segundo lugar viene Grecia.

En Brasil el consumo es de 2,5Kg/año por persona.

## **DEFINICIÓN**

La separación del suero de la leche fermentada, promovida por agitación o quiebre de coágulo, dio origen a un producto constituido esencialmente de proteína y gordura.

Ese concentrado de proteína y gordura, de alto valor alimenticio y nutritivo es el tan conocido QUESO.

El queso es una de las formas más tradicionales y más expresivas de conservación de la leche. Tiene alto valor nutritivo, siendo fuente de calcio, proteínas y vitaminas que son importantes para la salud y el buen funcionamiento del organismo.

Posee elevado tenor energético y es la forma más práctica, simple y saludable de consumir las proteínas de la leche.

## **ETAPAS DE LA FABRICACIÓN DE QUESOS**

### 1. Recolección de la leche en el tambo

Los camiones pasan diariamente por las estancias recolectando la leche, por la mañana. De modo que llegue en las fábricas lo más temprano posible (máximo hasta el medio día).

### 2. Recepción de la leche en la fábrica

En este momento la leche es analizada, clasificada y recibida por la fábrica, o devuelto al proveedor, caso sea descalificado (ácido, con adición de agua).

### 3. Pasteurización

La leche seleccionada es pasteurizada (se eleva a temperatura de 65°C a 92°C, durante 15 a 20 segundos y se reduce inmediatamente a 42°C). Ese choque térmico tiene el objetivo de garantizar y evitar la posible e indeseable presencia de microorganismos perjudiciales a la salud humana.

#### 4. Adición de ingredientes

La leche pasteurizada es enviada a los tanques de fabricación. En el momento en que los tanques están llenos de leche, son agregados los siguientes ingredientes:

- Levadura láctica: son sólo bacterias (lácticas) naturales de la leche, de calidad comprobada que darán la característica deseable de cada tipo de queso. Son las responsables por la formación del aroma, cuerpo y textura de los quesos.
- Cuajo: es el ingrediente natural, de origen animal, que promueve la coagulación de la leche, es decir, transforma la leche líquida en lecha sólida.
- Colorante vegetal: colorante vegetal, de origen vegetal (urucum) que dará una coloración deseable para algún tipo de queso.
- *Penicillium roquefort*: ingrediente usado en el queso gorgonzola para el desarrollo del moho azul, en el interior del queso.

#### 5. Fabricación propiamente dicha

En el momento en que la leche coaguló, se hace el corte de la cuajada. En este momento hay una separación del suero (líquido) y de la masa (sólida) que será el queso.

Después del corte de la cuajada cada tipo de queso tendrá un trato distinto en el proceso de fabricación, en lo que respecta a la agitación de la masa y calentamiento de la misma.

Cuando el fabricante, con mucha experiencia en cada tipo de queso, comprueba que el queso está listo, pone la masa en moldes que darán el formato de cada especialidad.

#### 6. Prensado del queso

Luego de poner la masa en los moldes, las hormas o moldes son llevados a las prensas para comprimir la masa y expulsar el excedente de suero, definiendo el formato del queso.

## 7. Salado del queso

Luego de prensar, los quesos son inmersos en un baño de salmuera, que es antiséptico, responsable por el tenor de sal en el queso y por la formación de la cáscara que lo protege durante su tiempo de vida. Algunos quesos reciben la sal en la masa o a seco.

## 8. Maduración

Luego del salado, los quesos pasan por un proceso de secado en cámaras frías, luego van a las cámaras de añejamiento, donde permanecen hasta el punto ideal de cada tipo de queso.

Las cámaras de añejamiento varían de temperatura y humedad, dependiendo del tipo de queso que se está produciendo. El curado es muy importante en la definición de la apariencia, textura y sabor de los quesos.

## 9. Envasado y distribución

Después del curado, los quesos son analizados y también degustados. Siendo aprobados, son envasados y cargados en camiones refrigerados que harán la distribución de los mismos.

## **CLASIFICACIÓN GENERAL DE LOS QUESOS**

Desde el punto de vista práctico y tecnológico es muy difícil clasificar un queso de forma definida. La primera gran dificultad se basa en un gran número de variedades existentes (cerca de mil variedades en el mundo).

A continuación, dos clasificaciones que son corrientes y que nos orientan en la clasificación de los quesos:

### A) En cuanto al tenor de gordura en el queso

Queso graso	Más de 40% de gordura	Ej.: Petit-Suisse, Aerado
Queso semi-graso	Entre 20% y 40% de gordura	Ej.: Parmesano, Reino
Queso desnatado	Menos de 20% de gordura	Ej.: Paraguay

Observación:

La gran mayoría de los quesos (principalmente los amarillos) están clasificados como semi-gordos. Son ellos mozzarella, gouda, provolone, gruyère, fundido y requesón.

B) En cuanto al proceso de fabricación

<b>Tratamiento de la masa</b>	<b>Características de curado</b>	<b>Ejemplos</b>
Masa no cocinada	Sin cura Cura por bacterias Cura por moho	Frescos: Paraguay Moho blanco: Brie Moho azul: Gorgonzola
Masa semi-cocinada	Cura rápida Cura prolongada	Gouda, Itálico Prato
Masa cocinada	Cura prolongada Cura prolongada	Duros: Parmesano Suizos: Gruyère
Masa hilada	Sin cura Con cura	Mozzarella Provolone
Fundidos / cremosos	Cre moso / Sin cura Consistente / Sin cura	Requesón Fundido
Proteína de suero	Fresca / Sin cura Consistente / Sin cura	Frescos, Ricota Paraguay

Diferentes leches: oriundos de vaca, cabra, oveja, búfala

Diferentes culturas lácticas: responsables por los tipos de cura

Diferentes condiciones de añejamiento/curado: cámaras calientes/frías, mayor o meno tenor de gordura, humedad, tiempo.

## ***CONSERVACIÓN DE LOS QUESOS***

La mayoría de los quesos debe ser mantenida bajo refrigeración y el plazo de validez es variable, de acuerdo con la fábrica. Lo más importante es respetar las orientaciones que constan en los embalajes, en cuanto a la conservación, validez y temperaturas.

Algunos quesos pueden ser expuestos fuera de refrigeración, son ellos: reino, provolone, parmesano, saint-claire.

Las personas, los alimentos y mismo materiales sin vida son portadores de gérmenes que contaminan unos a los otros. Estos gérmenes son también llamados de microorganismos, por ser invisibles a simple vista. Están en todas partes, multiplicándose, causando enfermedades y descomponiendo alimentos.

Los quesos poseen muchos microorganismos, que son responsables por la transformación de la leche y por el curado del queso.

## ***CUIDADOS EN LA CONSERVACIÓN DE LOS QUESOS***

- Protéjalos siempre con plástico, principalmente los que tienen moho, para que no quede marcada la impresión digital en el momento del corte (por ejemplo: el gorgonzola).
- Lave bien el cuchillo antes de cortar cada queso, principalmente si fueren de tipos diferentes.
- Nunca deje los quesos en local húmedo, pues la humedad descompone el producto y daña su embalaje.
- Separe los quesos impropios para la venta (con crecimiento de hongos) para que no contaminen los que están buenos.
- Cuide muy bien de la higiene personal, principalmente manos y uñas.

## TIPOS DE QUESO, ORIGEN Y USO

Tipo de queso	Origen	Uso
Minas Frescal	Brasil	Postres, dietas y culinaria.
Minas Padrón	Brasil	Postres, dietas y culinaria.
Prato	Brasil	Es consumido con pan, galletitas, sándwiches, masas, desayuno, aperitivo o postre.
Reino	Brasil	Ideal para aperitivos, ensaladas, y culinaria. Acompaña vino blanco o rosado.
Catari	Brasil	Requesón cremoso para uso en pan, tostadas y culinaria.
Fundido	Brasil	Mezcla de varios quesos, a través del uso del calor. Puede ser cremoso o en fetas.
Limburgo	Bélgica	Es servido con pan de centeno, acompañado de aperitivos. Servir con vino tinto seco con mucho cuerpo.
La Cabaña	España	Usado en sándwiches, desayuno, aperitivos o rallado.
Brie	Francia	Acompaña pan fresco, tostada y frutas. Consumido con vino tinto con cuerpo.
Camembert	Francia	Excelente para acompañar vino tinto seco, pan, comidas matinales y acompañado por dulces y frutas.
Port-Salut	Francia	Puede ser consumido en sándwiches, canapés, aperitivos, postres y frutas. Acompaña vino tinto con cuerpo.
Saint-Paulin	Francia	Excelente como aperitivo y después de las comidas. Acompaña vinos espumantes y coolers.
Saint-Claire	Francia	Ideal para aperitivo. Servir con vino tinto.
Alouette	Francia	Acompaña sándwiches, tostadas, galletitas y canapés. Tiene varios sabores.
Gouda	Holanda	Usado en sándwiches, galletitas, aperitivos, masas, acompañando vino tinto o cerveza.
Mozzarella	Italia	Usado en platos calientes (pizza, mixto, lasaña).
Provolone	Italia	Excelente como aperitivo y uso culinario. Acompaña cervezas y vinos.
Itálico	Italia	Usado en aperitivos, masas, sándwiches, ensaladas o postres. Servir con vino o cerveza.
Gorgonzola	Italia	Canapés, aperitivo o culinaria. Acompaña vino tinto.
Estepe	Rusia	Ideal para aperitivos, masas y como postres. Acompaña vino tinto.
Emental	Suiza	Excelente para rallar, servir como aperitivo, en sándwiches y acompañado de frutas. Usado para raclete y fondue.
Gruyère	Suiza	Ideal para sándwiches, siendo el fondue su uso principal. Acompaña vino tinto seco.

## **CORTE DE LOS QUESOS**

Materiales para corte:

- Un cuchillo grande bien afilado.
- Papel toalla (papel de cocina).
- Alcohol o agua corriente, para limpieza del cuchillo.

Recomendaciones generales:

- El cuchillo para el corte debe estar siempre muy bien afilada.
- Entre un corte y otro, el cuchillo debe ser cuidadosamente limpiado.

Recomendaciones específicas:

Gouda, Itálico y Tilsit.

- Cortar la horma al medio. Seguir cortando las porciones (6/8 cuñas) del centro hacia fuera.
- Cada porción deberá mantener su embalaje original (cryovac).
- Cortar con fuerza continua para que la masa quede regular.
- Cortar con cuidado para no deformar el plástico cryovac.

Gorgonzola

- Cortar la horma al medio. Seguir cortando, despacio, las porciones (6/8 cuñas) del centro hacia fuera.
- Cortar con cuidado para no romper el aluminio y el rótulo de papel.

Estepe

- Corte podrá hacerse de dos formas:
  1. Cortar al medio, cortar en cuatro partes, cada mitad en porciones rectangulares.
  2. Cortar al medio en la diagonal, cortar en cuatro partes, cada mitad en porciones triangulares.
- Cortar despacio, para no dañar el cryovac.

### Esférico

- Cortar el queso al medio o en cuatro partes iguales.
- Cortar despacio para no dañar el cryovac.
- Cortar con fuerza de una sola vez, continuamente, para que la masa quede bien lisa y sin ondulaciones irregulares.

### Parmesano

- Cortar al medio. Cortar cada mitad en cuatro porciones.
- Cada porción deberá ser cortada al medio, nuevamente en la horizontal.
- Cortar con fuerza, de una sola vez, continuamente, para que la masa del queso no se rompa, pues este es un queso de masa dura.

### Provolone

- Cortar una feta fina de las dos puntas del queso.
- Cortar doce partes iguales (rodajas), cortar al medio cada rodaja (en el caso del Provolone de 15Kg).
- Provolone de 4,5Kg: sacar una feta de cada punta y cortar en doce partes (rodajas).

### Crem'Azur

- Cortar la horma al medio, en la diagonal.
- Cortar las porciones (8) del centro hacia fuera. Como este queso es octogonal, la propia forma ya delimita el tamaño de las porciones.
- Cortar despacio y con cuidado, para no dañar el aluminio, el rótulo y la masa, que es muy delicada.

### Brie Fôrma

- Cortar las porciones (4 partes) del centro hacia fuera, con cuidado para no dañar el aluminio.

## Gruyère

- Levantar la horma, dejándola en posición vertical.
- Certificarse del centro exacto, ir cortando la horma al medio, despacio.
- Cortar en porciones (8 pedazos grandes), y así sucesivamente en menores porciones, siempre del centro hacia fuera, con cuidado para no deformar el “pico” de la cuña, pues la masa es muy delicada.
- Después de cortar las porciones, acomódelas una a una en la mesa de corte y elimine el exceso en las puntas, dejándolas rectas.

### ***RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA EL CORTE***

1. Para aprovechar los embalajes o rótulos originales, es necesario primeramente romper el cryovac, el aluminio o papel con la punta del cuchillo sobre el queso, dibujándose el formato del corte. Así, en la secuencia, al presionar el cuchillo para el corte de la masa del queso, el embalaje o rótulo estarán preservados.

2. Entre el corte de una especialidad y otra el cuchillo debe ser cuidadosamente limpiado.

3. Para que todas las fracciones obtenidas a partir del corte salgan lindas y proporcionales al tamaño original del queso, evitando pérdidas, es imprescindible iniciar el corte dividiendo el queso siempre al medio y, cada pedazo también siempre al medio, sucesivamente.

## 8. Rebanado

---

Fríos bien rebanados son de gran éxito. Por eso, los cuidados con el producto, el corte bien hecho, la manipulación y las condiciones de higiene y mantenimiento de la máquina de rebanar son factores importantes a ser considerados.

***Para que la calidad del rebanado sea asegurada, tome los siguientes cuidados:***

- Retire las piezas de la cámara sólo al momento de rebanarlas y guárdelas nuevamente luego de la utilización.
- Respete el tiempo máximo de manipulación de los productos perecederos:  
en temperatura ambiente: máximo de 20 minutos  
en temperatura climatizada a 12°C: máximo de una hora
- Adopte los criterios de uso y el plazo de validez para manipulados:

<b><i>Rango de temperatura para almacenamiento y exposición en el salón después del manipuleo</i></b>	<b><i>Tiempo máximo de validez (venta y consumo)</i></b>
0°C a 4°C	72 horas (3 días)
5°C a 6°C	48 horas (2 días)
7°C a 8°C	24 horas (1 día)

- Certifíquese, antes de prender la máquina rebanadora, de que el protector de la lámina está bien ajustado, que la lámina está afilada y su altura regulada.
- Observe el plazo de validez de las piezas, utilizando primeramente los productos con fecha de vencimiento más próxima, respetando el criterio FIFO – primero que entra, primero que sale.
- Retire el embalaje y/o la película que envuelve el producto sólo en el área que será rebanado/fraccionado.

- Inicie el rebanado. Si el producto es ahumado, no retire la superficie oscurecida, formada durante el proceso de ahumado, pues ella forma parte del producto y, al intentar sacarla, la pieza puede despedazarse.
- Envuelva la bandeja en papel film, con la ayuda de una selladora o equipamiento similar.
- Pese y coloque el precio, descontando el precio de la bandeja, del plástico y de las etiquetas.
- Envuelva el restante de la pieza en papel film, con la ayuda de una selladora o equipamiento similar.
- Mantenga atención constante mientras la máquina esté funcionando, para evitar accidentes de trabajo.

### **¿POR QUÉ LOS PRODUCTOS NO DEBEN SER MAL REBANADOS?**

- Porque son difíciles de vender
- Porque provocan mermas
- Porque deprecian la imagen de la sección

#### **Recuerde:**

No se debe almacenar productos rebanados sin embalaje y sin identificación, en la cámara o mostrador, pues las fetas se resecan, se vuelven quebradizas y con coloración alterada. Es necesario proteger los productos de incidencia de luz inadecuada y dar preferencia a los focos especiales. Ejemplo: Super 84.

### **Espesura de las fetas de embutidos:**

El espesor de las fetas, en términos generales, debe estar entre 1mm a 2mm. Los jamones, jamonadas y salames deben ser más finos, cercanos a 1mm.

Las mortadelas y ahumados deben tener una espesura un poco mayor, cercana a los 2mm.

**Es importante recordar las ventajas de una feta fina:**

- Proporciona buena masticación del producto
- Se siente mejor el sabor del producto
- Rinde mayor número de fetas por kilo de producto rebanado

La tabla de regulación de la rebanadora, para un espesor ideal de feta, posibilita al funcionario contar el número de fetas mediante el pedido del cliente, agilizando así su trabajo.

**Vea a continuación el número ideal de fetas por producto:**

<b>PRODUCTO</b>	<b>Nº de fetas / 100g</b>
Jamón y jamonada	07
Ahumados de chester	14
Mortadelas redondas y bolognella	05
Mortadelas tubulares	16
Salame italiano, milano, hambugués	40

Debemos recordar que el cliente se impresiona con aquello que ve, aún antes de degustarlo. Por eso es tan importante la buena apariencia del producto rebanado.

No podemos olvidarnos que, cuando preparamos rebanados, estamos agregando valor al producto.

***Recuerde:***

Nunca rebane fríos luego de rebanar quesos, o viceversa, sin antes limpiar o higienizar la rebanadora, pues las bacterias contenidas en cada producto provocan la contaminación cruzada.

En la medida de lo posible, tenga una rebanadora sólo para fríos y otra para quesos.

## **9. Envasado**

---

El embalaje donde las fetas serán colocadas, debe ser ubicado debajo del disco cortador, evitando el excesivo manipuleo del producto.

**Los mejores embalajes para servir productos rebanados son:**

- Bandejas de poliestireno (isopor)
- Papel film
- Papel manteca

Los guantes, si utilizados, deben ser desechables y deben ser cambiados a cada dos horas de uso, pero igualmente es mejor mantener las manos bien lavadas y sanitizadas.

**Al envasar los fríos, tenga en mente tres aspectos:**

- Calidad:

El producto que será expuesto en área de ventas debe estar en perfectas condiciones para consumo, evitándose productos con fetas resecaadas, puntos sin color, con moho, oscurecidos, fragmentados o de espesuras variadas.

- Cantidad:

La cantidad del producto y el tamaño de la feta deben ser compatibles con el tamaño del embalaje, ofreciendo al cliente varias opciones de peso.

- Tamaño del embalaje:

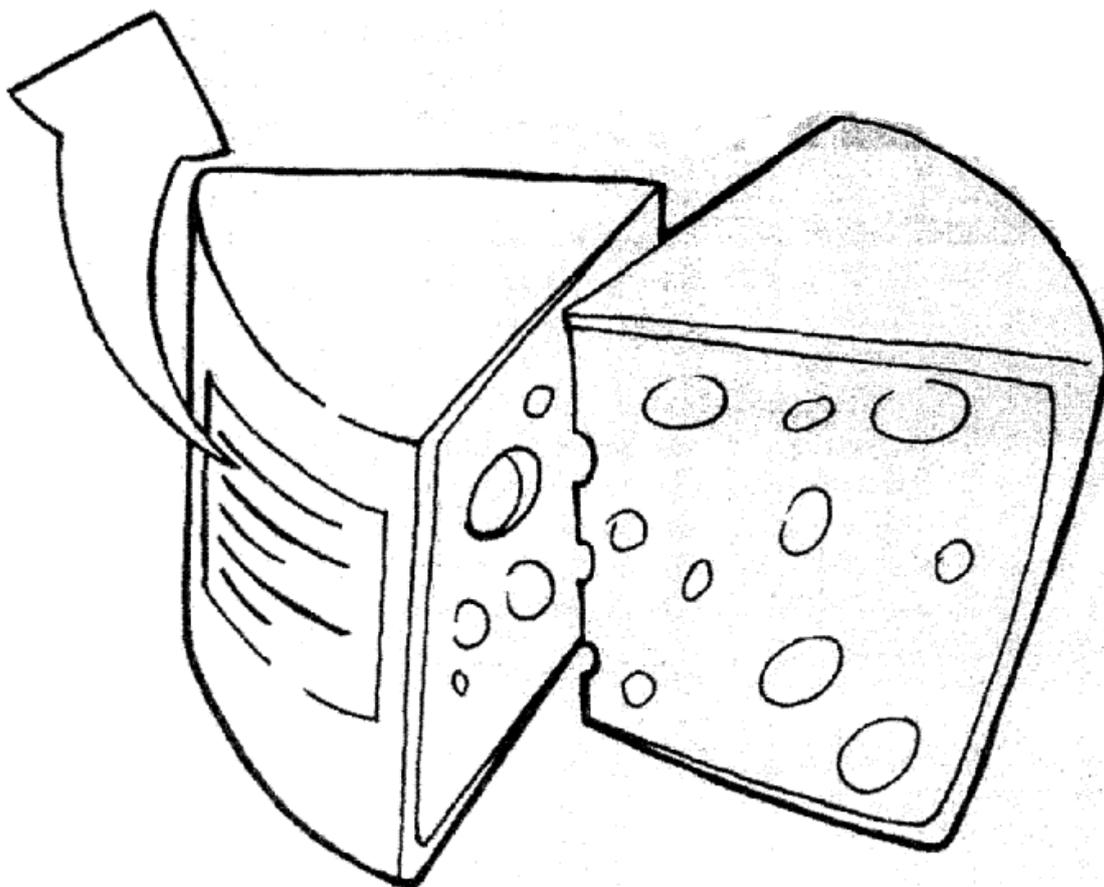
La relación embalaje x cantidad x tipo de producto es un factor importante en su presentación y está directamente relacionada al ítem anterior. No se debe envasar grandes cantidades en bandejas pequeñas y viceversa. Las fetas no deben quedar con los bordes fuera de las extremidades de las bandejas y tampoco deben estar dobladas.

El costo de los embalajes se volverá más alto si utilizados inadecuadamente.

***Importante:***

En las etiquetas de los embalajes de rebanados deben constar:

- Local de origen
- Nombre del proveedor
- Nombre del producto
- Fecha de envasado
- Fecha de vencimiento
- Peso
- Precio



## 10. Exposición

---

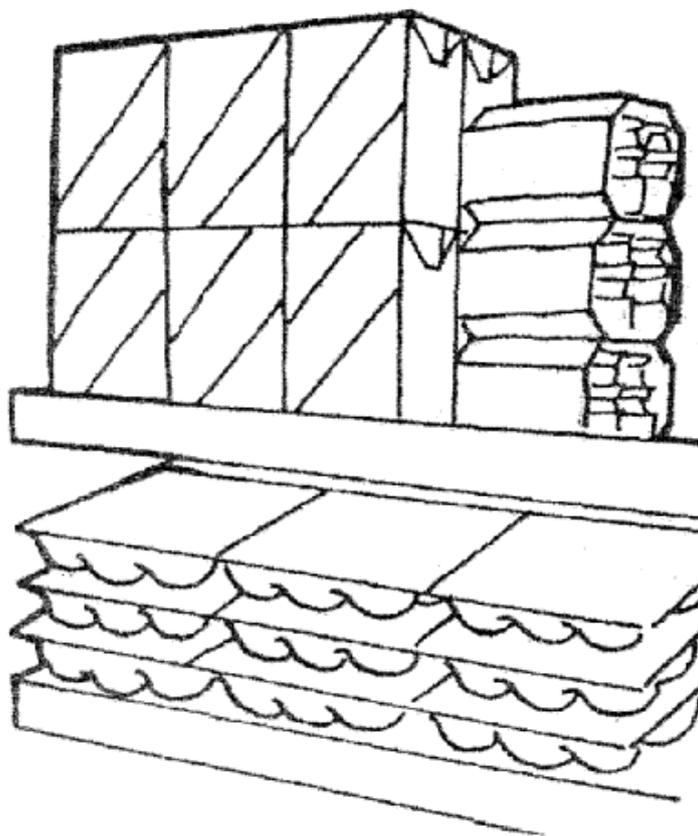
Para hacer una buena exposición en la sección de fríos y lácteos, el primer criterio a adoptar es la verificación de la temperatura en la cual los productos serán expuestos, de acuerdo con la tabla abajo.

Exposición de los productos industrializados cerrados (en el embalaje original)

Clasificación del producto	Criterio de operación
Congelados	-18°C a -012°C
Refrigerados	0°C a 10°C
Secos y salados	Temperatura ambiente, o indicada por el fabricante, en general de 15°C a 25°C

### **Atención**

Dedique áreas proporcionales a los productos, de acuerdo con las ventas.



## **LAYOUT**

La sección de fríos y lácteos, con sus productos de alta demanda, cuando bien organizada atrae permanentemente a los clientes.

Otro aspecto que aumenta las ventas es la ampliación del espacio de exposición. Existen además otras técnicas que contribuyen para el aumento de las ventas de esta sección, elevando sus resultados al máximo. Son ellas:

- Exposición vertical
- Colocación de ítems con mayor venta unitaria a la altura de los ojos del consumidor
- Intercalación de ítem de mayor rotación con los demás productos, a lo largo del mostrador
- Aplicación constante de merchandising (materiales promocionales, carteles, displays)

## **MODALIDADES DE COMERCIALIZACIÓN**

La modalidad de comercialización de los productos del área de fríos es una elección estratégica, pudiendo ser a través de ATENCIÓN o de AUTOSERVICIO.

La modalidad ATENCIÓN se basa en el argumento de que algunos consumidores prefieren tratamiento personalizado. Aquí, la exposición de los productos a granel debe obedecer a un layout previamente establecido, para atender las necesidades de comercialización y ser atractivo para los clientes.

Para que la atención en esta modalidad alcance sus objetivos, debe haber balanzas en número suficiente y funcionarios bien preparados para prestar un servicio ágil y eficiente.

Una buena iluminación valoriza la exposición. Utilizar, siempre que posible, focos apropiados, como por ejemplo Super 84.

El punto fuerte del mostrador de atención es el visual formado por el conjunto, es decir:

- Vidrios muy limpios y brillantes
- Utensilios estandarizados y limpios
- Metales de los mostradores limpios y relucientes
- Productos bien acomodados en sus recipientes
- Juego atractivo de colores en la exposición de los productos

Si la opción es trabajar también con AUTOSERVICIO, cercano al mostrador de atención, se puede armar un punto de venta con los mismos productos vendidos a granel, pero envasados en la propia tienda en:

- Potes
- Bandejas
- Fríos fraccionados y/o rebanados, cuando envasados constituyen una opción para los clientes que quieren esperar por la atención.

## **11. Consideraciones finales**

---

El sector de fríos y lácteos ha conquistado cada vez más espacio en el día a día de los consumidores. Por lo tanto, merece ganar un tratamiento especial en la tienda.

¡El perfecto cumplimiento de las directrices aquí presentadas puede garantizar a la sección, a la tienda y a vos un merecido lugar de destaque!

***Recuerde:***

La variedad de los productos que componen esta sección es muy grande. Pero el padrón de calidad desde la compra hasta la venta de los mismos sólo puede ser uno: excelente.

## **12. Higiene**

---

Todas las personas que trabajan con alimentos son responsables, no solo por su salud, sino también por la salud, bienestar y satisfacción de sus clientes.

Los aspectos de higiene y limpieza son fundamentales para los profesionales que actúan en las secciones de productos perecederos de un supermercado.

**TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LAS SECCIONES DE ALIMENTOS DEBEN ESTAR SIEMPRE ATENTOS A LAS CONDICIONES DE HIGIENE PERSONAL Y DE MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS.**

### **Microorganismos**

Los microorganismos son seres vivos tan pequeños que sólo son visibles con la ayuda de un microscopio.

Ellos están en todos los lugares (aires, suelo, agua, utensilios, equipamientos, animales, ropas) y pueden causar enfermedades como tuberculosis, infecciones e intoxicaciones con síntomas diversos.

### **Contaminación de los alimentos**

Cuando el alimento contiene exceso de microorganismos, se dice que está contaminado.

¡Cuidado! Alimentos con buena apariencia también pueden estar contaminados.

Los microorganismos llegan a los alimentos mediante el contacto con:

- Manos mal lavadas
- Equipos y utensilios mal lavados y no higienizados
- Agua no tratada
- Animales e insectos (ratones, cucarachas)

Entre los microorganismos, existen las bacterias, que para su multiplicación necesitan de alimento, agua, oxígeno y una temperatura favorable, entre 10° C y 65° C.

Los alimentos que consumimos proveen estas condiciones, favoreciendo la multiplicación de bacterias (una bacteria se divide en dos a cada 20 minutos en temperatura ambiente).

**¡La higiene es nuestra arma!**

**¡Todos los días son días de limpieza!**

**Limpiar es:** eliminar los residuos

Lavar es: remover toda la suciedad, usando agua y detergente neutro

**Desinfectar es:** eliminar los microorganismos existentes en el ambiente utilizando Solución Bactericida (de agua sanitaria)

**Cómo obtener solución bactericida (agua sanitaria)**

- Diluir una cuchara de sopa de lavandina para cada litro de agua
- Dejar actuar en la superficie del elemento a ser desinfectado durante 15 minutos

## **Higiene personal**

Una buena higiene personal es indispensable para las personas que manipulan alimentos.

Para obtenerla es necesario:

- Lavar muy bien las manos y el antebrazo (hasta la altura de los codos) con detergente neutro, cada vez que tenga que manipular los alimentos
- Mantener las uñas siempre limpias y cortas, sin esmalte o base
- Afeitarse diariamente
- Evitar el uso de anillos, alianza, pulseras y adornos
- Usar siempre delantal y mantenerlo limpio
- Usar el pelo recogido
- Utilizar guantes y tapabocas desechables
- Utilizar siempre zapatos cerrados y antideslizantes
- No estornudar o toser cerca de los alimentos
- No fumar durante el trabajo
- Evitar manipular alimentos si tuviere heridas en las manos
- Evitar la utilización de trapos, sustituyéndolos por papel toalla

## **Higiene del equipamiento**

Tal como la higiene personal, la higiene de los equipos es extremadamente importante.

Cuidados especiales:

- Lavar con agua y detergente neutro o jabón bactericida, luego del uso, los cuchillos, cubiertos, vasijas y demás utensilios de la sección, recordando que después del lavado todo debe ser guardado en esterilizador.
- Limpiar constantemente los equipos como mesadas, tablas de cortar y contenedores.
- Desinfectar, después de la limpieza, los equipamientos, las paredes y el piso con solución de agua sanitaria
- Efectuar con frecuencia la limpieza e higienización de las rejillas

Debemos utilizar siempre la solución de agua sanitaria para desinfectar todos los equipamientos y utensilios.

**Importante:**

- Antes de usar la solución de agua sanitaria para la desinfección, lavar y retirar toda la suciedad y enjuagar el detergente neutro, pues esos residuos perjudican la operación
- Después del tiempo de acción del agua sanitaria, enjuagar. Luego de limpios y desinfectados, los equipos deben ser guardados protegidos de la humedad, polvareda, insectos y roedores.

**Recuerde:**

- Góndolas refrigeradas deben ser limpiadas siempre que necesario y descongeladas cuando la camada de hielo tenga un espesor de más o menos 1cm.
- Cuando en desuso, los equipos deben ser mantenidos cerrados o cubiertos.

**Otras formas de desinfección de utensilios:**

1. Con agua hirviendo:

Sumergir los utensilios después de limpios en agua hirviendo por 5 minutos.

2. En lavavajillas

El aparato debe alcanzar temperatura constante de 90° C

## Basura

- Dar preferencia a los basureros con accionamiento a pedal, para evitar el contacto manual con la tapa
- Mantenga la basura en recipiente limpio, revestido de bolsa plástica y siempre tapado, para evitar moscas, cucarachas y ratones.
- Proteja la basura del sol, lluvia y del acceso de animales y personas.
- Recoja la basura cada vez que sea necesario (varias veces al día).
- No deje que la basura pase la noche en el establecimiento, para evitar la presencia de ratones y cucarachas.
- **¡Nunca mezcle la basura del baño con la de los demás sectores!**

Es siempre bueno trabajar en un ambiente limpio y saludable

## **13. Atención al cliente**

---

En cualquier rubro de la actividad comercial, el cliente representa un papel importante, ya sea en el aumento de las ventas o en divulgación de la imagen del lugar donde él hace sus compras.

De esa manera, un cliente bien atendido, además de ser asiduo, ayuda a difundir las ventajas de comprar en la tienda que frecuenta.

Las secciones de perecederos, dentro de una tienda de supermercado, son las que más atraen a los clientes, permitiendo que éstos recorran todas las secciones por impulso.

Por lo tanto, debemos atender a nuestro cliente de la manera más eficiente posible, respetando cuatro reglas básicas de la atención al cliente:

### **Los cuatro “Saberes” de la atención**

#### **1. Saber escuchar**

- Atención
- Interés

#### **2. Saber hablar**

- Lenguaje adecuado
- Educación y cortesía
- Presentación personal (lenguaje corporal)

#### **3. Saber sentir**

- Necesidades del cliente
- Diferencias individuales

#### **4. Saber hacer**

- Conocimiento del servicio
- Información correcta
- Eficacia en el trabajo

Hablemos un poco de cada una de esas reglas:

### **1. Saber escuchar**

Cuando el cliente se acerca, es necesario escucharlo con mucha atención y demostrar interés por lo que está diciendo. A las personas les gusta ser escuchadas, percibiendo que el oyente está interesado en lo que ellas están expresando o cuestionando. Demuestre interés por el cliente.

### **2. Saber hablar**

Hable siempre con el cliente, utilizando lenguaje adecuado, sin modismos o palabras que pueda no entender, como el nombre científico de un producto o palabras poco elegantes. Hable pausadamente y con claridad, para que el cliente entienda perfectamente lo que estás diciendo.

Sea educado y gentil, SIEMPRE, aunque el cliente no lo sea contigo. Educación es factor preponderante en la atención, en cualquier situación.

Se debe estar siempre bien presentable a los ojos de los clientes. Mantenga el uniforme/delantal siempre limpio, cabello bien peinado, uñas limpias y cortas y botas limpias.

La manera como te presentas al trabajo también es una forma de hablar con el cliente, pues él se dará cuenta de que te importas contigo mismo, en respeto a él.

**El cliente siempre tiene la razón.**

### **3. Saber sentir**

En el trato con el cliente, es necesario saber identificar su necesidad real. No siempre el cliente logra explicar exactamente lo que desea y es ahí donde entra el *feeling*, es decir, el sentimiento de que sabes lo que él necesita.

Considere las diferencias individuales. Esto quiere decir que cada persona es diferente de las demás y debe ser tratada de acuerdo a su individualidad. Eso significa que lo que es importante para uno, puede no ser importante para otro.

Cada persona tiene una forma de ser, de hablar, de vestir y de pensar, así como sentimientos variados respecto a una misma cosa. Por lo tanto, debemos respetar las diferencias y tratar cada persona de forma individual y única.

### **4. Saber hacer**

Este es uno de los aspectos más importantes, cuando se habla en calidad de atención.

De nada sirve ser muy gentil, atento y hablar correctamente con el cliente, si no se tiene el conocimiento suficiente del trabajo, para poder realizarlo de forma correcta.

El conocimiento profundo de lo que se hace, del trabajo y de las particularidades de la sección, es lo que marcará la diferencia en la atención.

Siempre se debe buscar dar la información correcta. Si uno no sabe o no conoce, no le puede dejar al cliente sin respuesta. Se tiene que informar y aclarar las dudas en la brevedad posible.

Actuando de esta manera, se logra hacer el trabajo de forma eficiente, dejando al cliente satisfecho y bien atendido.

Pese a que en la sección 'Frutas & Verduras' no haya la misma atención que en la Carnicería o Panadería, es común que los clientes se dirijan a un funcionario más cercano, en el caso de que tengan dudas sobre algún producto, precio, validez, utilización u otra cualquiera. Por lo tanto, el funcionario debe estar muy bien preparado para sanar las posibles dudas del cliente y hacer uso de los cuatro "SABERES" que presentamos anteriormente.

**El cliente es nuestro mayor objetivo.**

## **14. Referencias bibliográficas**

---

SÃO PAULO. Portaria CVS Nº 6/99, de 10 de marzo de 1999. Establece los parámetros y criterios para el control higiénico-sanitario en establecimientos de alimentos. Diario Oficial del Estado (Poder Ejecutivo), São Paulo, v.109, nº 47, p. 24-27, 12 mar. 1999. Sección 1.

BRASIL. Portaria Nº 236, de 3 y 30 de julio de 1997. Establece requisitos esenciales de higiene y buenas prácticas de fabricación para alimentos producidos/fabricados para el consumo humano. Diario Oficial (de la Rep. Federativa del Brasil), Nº 146, 1 ago. 1997. Sección 1.

BRASIL. Portaria Nº 1428, de 26 de noviembre de 1993. Establece las orientaciones necesarias que permitan ejecutar las actividades de inspección sanitarias, de forma a evaluar las buenas prácticas para la obtención de alimentos con vistas a la protección de la salud de la población. Diario Oficial (de la Rep. Federativa del Brasil), Nº 229, p. 18415-18419, 2 dic1993. Sección 1.

RIBEIRO, Silvana. La unión perfecta. Superhiper, São Paulo, v. 24, nº 273, p. 32-40, mayo. 1998. ISSN 0703-7900.

MANUAL de buenas prácticas. Higiene y conservación de los productos. São Paulo: PERDIGÃO, 1998. 46p.

MOLDERO, Regina. Quesos y vinos. Revista APAS, São Paulo, v. 3, Nº 33, p. 52-64, mayo. 1997.

CONSERVACIÓN y manipuleo de productos perecederos. In: PALESTRA, 1995, São Paulo: SADIA, 1995. 82p.

ALMEIDA, Luiz Gonzaga de. Cuidado con los perecederos. Superhiper, São Paulo, v. 18, Nº 12, p. 64-82, dic/92-ene/93. 1993. ISSN 0703-7900.

REFRIGERACIÓN bajo control. Superhiper, São Paulo, v. 18, Nº 12, p. 118, dic/92-ene/93. 1993. ISSN 0703-7900.

BALIEIRO, Kitty. Laticínios: sector para por fase de crecimiento y optimismo. Superhiper, São Paulo, v. 16, Nº 3, p. 82-94, mar. 1990. ISSN 0703-7900.

KAN, Olga. Avanza la línea del frío. Superhiper, São Paulo, v. 14, Nº 2, p. 34-40, feb. 1988. ISSN 0703-7900.

MENDES, Gazu Pereira. Recuperación a petit-suisse. Superhiper, São Paulo, v. 8, Nº 9, p. 125-128, sep. 1982. ISSN 0703-7900.

MOLDERO, Regina. A base de queso y vino. Superhiper, São Paulo, v. 8, Nº 9, p. 47-50, ago. 1982. ISSN 0703-7900.

BARRIQUELLO, Almir. Fiambrería y laticínios. Porto Alegre: AGAS, (199--) 23p.

MANUAL de rebanado Sadia. São Paulo: SADIA (199--). 65p.

MANUAL de pereceíeis. Porto Alegre: AGAS, [199--]. 73p.

MILESI, Marlene. Fiambrería y laticínios. Porto Alegre: AGAS, (199--). 12p.

NOCIONES básicas sobre quesos. São Paulo: BG Brasil, (199--). 59p.

## **15. Guía de observación**

---

Esta guía tiene por objetivo direccionar las actividades de observación del alumno y reforzar los conceptos abordados en el curso del cual acaba de participar.

La duración total de esta etapa es de 32 horas, debiendo ser cumplida inmediatamente después del curso y durante la jornada diaria de trabajo.

Las actividades de esta guía deberán ser distribuidas de la mejor manera posible, de manera a no causar interferencias en la rutina, debiéndose extender, como máximo, por dos semanas.

Para el desarrollo de la actividad de observación, el participante deberá:

- Informar al gerente del supermercado el objetivo de la observación (complementar el curso);
- Seleccionar la actividad a observar, en la secuencia establecida en la guía.
- Solicitar la colaboración de los profesionales que realizan las actividades.
- Mantener al gerente informado sobre el andamio de esta actividad.

Finalizado el trabajo de observación, el participante deberá llenar, firmar, destacar y enviar la ficha incluida en la última página de esta guía a la Cámara de Supermercados, debidamente firmada por el gerente de la tienda, para la emisión del certificado de la Escuela Nacional de Supermercados.

### **01. COMPRA..... 4 horas**

#### **Verificar:**

- Los principales proveedores del supermercado
- Por qué fueron elegidos esos proveedores
- Procedencia de los productos
- Rotación de los productos y preferencias de los cliente (variedad y calidad)
- Planilla de quiebres/pedidos
- Las cantidades compradas y la periodicidad (diaria, semana, estacional)

- Ocurrencia de mercas y sus causas

## **02. TRANSPORTE.....1 hora**

### **Verificar:**

- Tipo de transporte utilizado por el proveedor
- Condiciones de los camiones (limpieza, higiene, estado de conservación)
- Estado de los productos cuando llegan (frescura, calidad, integridad)

## **03. RECEPCIÓN.....2 horas**

### **Verificar:**

- Si es dada prioridad a la recepción de productos refrigerados o congelados
- Si hay corte en la cadena de frío y el motivo
- Si hay persona designada especialmente para la recepción de las mercaderías
- Quién es el responsable por la recepción
- Si los equipos son preparados con anticipación
- Refrigeración adecuada del vehículo (verificar si no se apagó el sistema de refrigeración)
- Cómo se hace esa verificación: análisis de cantidad y calidad, fecha de producción, empaque, validez, etc.
- Si los datos de la factura son iguales a los del pedido

## **04. ALMACENAMIENTO.....4 horas**

### **Verificar:**

- Cómo y dónde se realiza el almacenamiento de los productos de la sección
- Productos que pueden ser almacenados próximos unos de otros
- Qué productos están almacenados en cámaras de refrigerados y de congelados
- Utilización de las normas de almacenamiento en el interior de la cámara (pallets, distancia de los productos entre sí, de las paredes y del piso)
- Utilización del sistema FIFO
- Temperatura de las cámaras frías
- Apilamiento de las mercaderías en el interior de la cámara
- Periodicidad de limpieza de las cámaras

**05. EQUIPAMIENTO ..... 1 hora**

**Verificar:**

- Equipamiento existente
- Condiciones y estado de conservación

**06. QUESOS ..... 4 horas**

**Verificar:**

- Tipos de quesos comercializados en el negocio
- Clasificación general de los quesos (tenor de gordura, proceso de fabricación y conservación)
- Cortes diferenciados para cada tipo de queso
- Rotación de los quesos y preferencias de los clientes

**07. REBANADO DE FRÍOS ..... 2 horas**

**Verificar:**

- Principales cuidados en el rebanado de fríos
- Manipulación de los fríos y cuidados en el rebanado
- Condiciones de higiene y limpieza del operador y equipamientos
- Mantenimiento de la máquina rebanadora
- Respeto al tiempo de permanencia de los productos fuera de la refrigeración
- Utilización del sistema FIFO
- Espesura de las fetas de los embutidos y fríos (ventajas de las fetas finas)
- Ocurrencia de mermas y motivos
- Calidad de atención al cliente

**08. ENVASADO ..... 2 horas**

**Verificar:**

- Procedimientos y cuidados en la manipulación de los productos que serán envasados
- Tipos de envases utilizados en el autoservicio y en el mostrador
- Adecuación del empaque al producto
- Identificación correcta de los productos
- Calidad y cantidad de los productos y tamaño del embalaje

## **09. EXPOSICIÓN.....4 horas**

### **Verificar:**

- Tipos de exposición (mostrador de atención, mostrador de autoservicio, mostrador de congelados)
- Técnicas de exposición utilizadas (layout: colores, formas de presentación, cantidades)
- Mercaderías en promoción
- Comunicación visual (carteles, informaciones al consumidor)
- Cuidados en la manipulación y transporte de los productos
- Limpieza e higiene del área de ventas
- Vidrieras y utensilios
- Creatividad en la exposición
- Productos en condiciones de venta y consumo (aptos o no aptos)
- Frecuencia de la reposición en los mostradores de autoservicio y de congelados
- Identificación correcta de los productos y precio
- Utilización del sistema FIFO
- Índice de mermas en la reposición y principales motivos
- Preferencia de los clientes en cuanto a los tipos de fríos

## **10. HIGIENE.....4 horas**

### **Verificar:**

- Higiene personal de los funcionarios de la sección
- Limpieza e higiene del equipamiento
- Limpieza e higiene del área interna (depósito, cámaras y demás dependencias)
- Limpieza e higiene del área de ventas
- Utilización de la solución bactericida
- Procedimientos para desinfección de los equipos y utensilios
- Cuidados en la remoción de la basura

## **11. ATENCIÓN AL CLIENTE.....4 horas**

### **Verificar:**

- Cómo es realizada la atención al cliente en la tienda en general
- Principales quejas y reclamos
- Atención dada a los clientes por los funcionarios del supermercado
- Presentación personal de los funcionarios de la tienda
- Identificación de las necesidades de los clientes
- Utilización de lenguaje adecuado
- Educación y gentileza en la atención a los clientes
- Interés en atender y solucionar los problemas manifestados por los clientes
- Atención de acuerdo al perfil del cliente (diferencias individuales)
- Prestación de informaciones correctas al cliente
- Procedimientos adoptados para solucionar eventuales problemas con clientes

LLENE Y ENVÍE ESTA FICHA A LA CÁMARA PARAGUAYA DE SUPERMERCADOS, A LOS CUIDADOS DEL RESPONSABLE POR LOS CURSOS, PARA EFECTO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO

Nombre del alumno: \_\_\_\_\_

Curso realizado en: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Local donde se realizó la actividad de observación:

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

Teléfono(s): \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Nombre del gerente responsable por la supervisión de la actividad:

\_\_\_\_\_

DECLARAMOS, PARA TODOS LOS FINES, QUE LAS ACTIVIDADES DE OBSERVACIÓN RELATIVAS AL CURSO DE 'FRÍOS Y LÁCTEOS', FUERON REALIZADAS EN ESTE SUPERMERCADO, CON LA DURACIÓN DE 32 HORAS.

Firma del gerente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del alumno: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_