

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

COMT008PO ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA EN ESTACIONES DE SERVICIO

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS OFERTADOS POR LA ESTACIÓN DE SERVICIO

1. La calidad de servicio y el cuidado de la imagen en las E. E. S. S.
2. Factores que originan la calidad en las EE. SS.
3. - Gestión de la calidad
4. - Ventajas
5. - Errores y prejuicios más corrientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMAGEN DEL TRABAJADOR. VESTUARIO

1. Imagen del expendedor
2. - Aspecto personal
3. - Indumentaria

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE. PRESENTACIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. El cliente
2. Los tipos de caracteres del cliente
3. Presentación y acogida del cliente
4. - Observar al cliente
5. - Comunicación no verbal
6. Procesos de percepción y comunicación
7. - Elementos y barreras de la comunicación
8. - Comunicación verbal con el cliente
9. - Detección de necesidades
10. Detección de necesidades del cliente
11. - Información y asesoramiento al cliente
12. - El Sondeo
13. La escucha
14. La megafonía y su uso
15. El encuentro
16. - Información y asesoramiento al cliente
17. - Asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA TIENDA EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS EN TIENDA

1. Amplitud, profundidad y coherencia del surtido
2. El mobiliario de la tienda de las estaciones de servicio
3. Diseño del lineal
4. Colores, formas y presentación de los productos en el lineal
5. - La armonía de colores
6. - La armonía de las formas
7. - Los volúmenes de presentación
8. La implantación de los productos
9. Reposición

10. Precios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE VENTA

1. El estilo del vendedor
2. Técnicas profesionales de venta
3. Etapas de la negociación de una venta
4. - Técnicas de captación del deseo y estimulación del deseo de compra
5. - Etapas de la negociación
6. - Desarrollo del interés y la satisfacción del cliente. Presentación de beneficios
7. - Tratamiento de las objeciones. Comportamiento ante las objeciones de los clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEDIOS DE PAGO

1. Pago con tarjeta bancaria
2. Pago con sistemas Contactless
3. Otros medios de pago



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es