

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Curso de Servicio de Caja en Supermercados y Tiendas de Alimentación

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

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

OBJETIVOS

Este Curso de Servicio de Caja en Supermercados y Tiendas de Alimentación le ofrece una formación especializada en la materia. La expansión de la economía mundial ha dado paso a numerosos cambios en la situación de negocios comerciales, tales como fruterías, pescaderías, carnicerías, . Así, debido a la gran competencia surgida, es imprescindible remarcar la importancia que recae sobre las formas de exposición de los productos en el mercado, siendo en muchas ocasiones un aspecto crucial para la decisión final de compra de la clientela.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. LA REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CAJA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INSTALACIÓN DE LA CAJA

1. Introducción
2. Cajas registradoras
3. Terminales punto de venta

4. Tipos de sistemas
5. El Detáfono
6. Terminales pesadas
7. Operativa y manejo de caja

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CÓDIGO DE BARRAS

1. Beneficios, aplicaciones y características del código de barras
2. Codificaciones o simbología
3. Sistema de seguridad en el comercio
4. Medios de lectura electrónica

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIOS DE PAGO

1. Dinero efectivo
2. Talones y cheques
3. Tarjetas
4. Dinero electrónico
5. Bonos
6. Créditos
7. Moneda extranjera

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EMPAQUETADO Y ESTÉTICA DEL ESTABLECIMIENTO

1. Tipos de productos
2. Clases de empaquetados
3. Presentación y adorno
4. Aspectos estéticos: imagen del establecimiento

MÓDULO 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORIENTADAS A LOS

PROCESOS DE PREPARACIÓN DE LA VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. Elementos de la comunicación: objeto, sujetos, contenidos, canales y códigos
3. El proceso de comunicación
4. Dificultades en la comunicación
5. Las funciones del mensaje
6. Niveles de comunicación
7. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación
8. La comunicación comercial y publicitaria
9. Tipos de entrevistas y reuniones
10. La comunicación técnica

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA

1. Introducción
2. El vendedor
3. El comprador

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES,

DUDAS Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas



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