

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Curso Superior de Dependiente de Comercio

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

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

OBJETIVOS

Este curso, dirigido a dependientes de comercio, tanto de pequeñas como medianas y grandes empresas del sector comercial, tiene por objetivo capacitar al/la alumno/a en el dominio de las técnicas y actitudes que permiten acoger, atender y vender directamente al/la cliente productos que no precisan una manipulación específica, así como mostrar las pautas de aprovisionamiento y mantenimiento operativo del punto de venta para una adecuada gestión del establecimiento comercial.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación
3. Dificultades de la comunicación
4. Estructura del mensaje
5. Niveles de la comunicación comercial
6. Estrategias para mejorar la comunicación
7. La comunicación comercial y publicitaria

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN

NO VERBAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Escucha activa
3. ¿Qué es la comunicación no verbal?
4. Componentes de la comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPORTAMIENTO DE VENTA

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de Psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMPORTAMIENTO DE COMPRA

1. Consumidor
2. Comportamiento del consumidor
3. Necesidades del consumidor
4. Tipos de consumidores
5. Análisis del comportamiento del consumidor
6. Factores de influencia en la conducta del consumidor
7. Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE VENTA

1. Introducción
2. Tipos de ventas aplicadas al dependiente de comercio
3. Técnicas de venta
4. Metodología que debe seguir el vendedor
5. Cómo captar la atención
6. Argumentación

7. Contra objeciones
8. Demostración
9. Negociación
10. Cierre de la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE STOCKS

1. Los inventarios
2. Métodos de gestión de inventarios
3. Métodos de gestión de stocks
4. Modelos de gestión de stocks

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Zonas y puntos de venta fríos y calientes
7. Animación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES 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 las reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones

UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad
2. Primeros auxilios
3. Higiene y calidad en el ambiente
4. Métodos de conservación y manipulación de productos
5. Normativa de seguridad e higiene



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