



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso Vestibular Azafata de Ventas en Grandes Superficies

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

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

OBJETIVOS

Este curso vestibular le ofrece una formación especializada en la materia. El sector de la gestión y organización de eventos requiere de personal cualificado capaz de llevar a cabo de forma integral todas las actividades a poner en marcha para asegurar el correcto funcionamiento de un evento. Esto incluye desde las fases previas de planificación y diseño, hasta la atención del usuario durante el propio evento, la prestación de asistencia técnica, la gestión de la comunicación, etc. Por medio del curso azafata de ventas en grandes superficies se ofrecen todos los conocimientos necesarios para poder dar respuesta a esta demanda de personal especializado.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN

1. Concepto de la comunicación
2. Elementos que intervienen en el proceso de comunicación
3. Teorías de la comunicación según el contexto
4. - Comunicación interpersonal
5. - Comunicación grupal

6. - La comunicación de las masas
7. Tipos de comunicación
8. - Comunicación escrita
9. - Comunicación verbal
10. - Comunicación no verbal
11. Efectos y obstáculos de la comunicación
12. Las relaciones públicas y la prensa
13. Antiguas normas de las relaciones públicas
14. Nuevas normas del marketing y de las relaciones públicas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

1. Tipos de clientes
2. - Tipología de clientes en relación a su personalidad
3. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
4. Servicio al cliente
5. Satisfacción del cliente
6. Fases de un correcto servicio al cliente
7. El conflicto y su resolución
8. Recogida de reclamaciones
9. La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de reclamaciones
10. Cursar reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Objetivos de la organización de eventos
2. Presupuesto
3. Tipos de eventos atendiendo a su ámbito
4. - Congresos y conferencias
5. - Visitas guiadas
6. - Visitas de delegaciones extranjeras
7. - Visitas de otras empresas o instituciones
8. - Inauguraciones y aniversarios

9. - Entregas de premios
10. - Asambleas
11. - Conferencias
12. - Exhibiciones comerciales o ferias (temporales o permanentes)
13. - Colocaciones de primera piedra y botaduras
14. - Juntas de accionistas
15. - Seminarios, foros y simposios
16. - Ruedas y comunicados de prensa
17. Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento
18. - Lugar
19. - Fecha y horarios
20. - Calendario de actos
21. - Recursos económicos. Estimación real de los medios
22. - Asistentes -confirmaciones, anulaciones, en reserva
23. - Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y outsourcing
24. - Material de apoyo -pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas
25. - Tarjetas -colocación de los integrantes- precedencias
26. - La documentación previa de los eventos: invitación, convocatoria, saluda, la credencial, dossier, folleto informativo, programa
27. - La documentación posterior al evento: informe, resultados económicos, la certificación del evento
28. Listado de comprobaciones
29. El papel del secretaria/o el día del evento
30. Condiciones técnicas del servicio contratado
31. - Calidad
32. - Plazos y medios de entrega
33. - Acuerdos verbales o contractuales
34. - Servicio post-venta
35. Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado
36. - Precios de mercado
37. - Condiciones y plazos de pago

38. - Descuentos y bonificaciones
39. Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos
40. - Monedas y billetes. Normativa vigente para la entrada y salida de ciertas cantidades del país
41. - Tarjetas bancarias de crédito o débito
42. - Cheques de viaje y euro-cheques
43. - Transferencia y domiciliación bancaria
44. - Empresas dedicadas al envío de dinero
45. - Internet
46. - Medios internacionales de pago básico
47. Documentos de cobro y pago
48. - Nota de entrega y albaranes
49. - Facturas pro-forma y definitiva
50. - Los libros de registro relativos a la gestión de la tesorería -libro auxiliar de caja, arqueo de caja, libro auxiliar de bancos y conciliación bancaria-

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DECORACIÓN DE EVENTOS

1. Real Decreto 2099/83 Ordenamiento General de precedencias en el Estado
2. - Presidencia de los actos y normas de precedencia
3. El regalo en la empresa
4. La etiqueta
5. - Etiqueta masculina
6. - Etiqueta femenina
7. Ubicación correcta de los símbolos. Las banderas
8. La imagen de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ASISTENCIA TÉCNICA EN EVENTOS

1. La preparación para la asistencia técnica a eventos
2. Desarrollo de los eventos: previsiones para la actuación a la llegada, estancia y salida de participantes
3. - Recepción
4. - Inauguración

5. - Sesiones
6. - Coffe breaks y almuerzos de trabajo
7. - Clausura
8. - Entrega de premios y homenajes
9. Edificios y locales para la realización de eventos: características de las instalaciones y equipamientos
10. - Hoteles
11. - Auditorio y palacio de congresos
12. - Universidades
13. - Otras infraestructuras
14. Palacios de congresos y recintos feriales en España. Ferias, ferias internacionales, congresos y convecciones
15. - Ferias
16. - Congresos
17. - Convenciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROTOCOLO DE EVENTOS

1. ¿Qué es el protocolo?
2. - Definiciones de protocolo
3. - Evolución histórica del protocolo
4. El sesgo cultural en el protocolo
5. Actos públicos/Actos privados
6. Normativa sobre protocolo
7. - Marco legal sobre protocolo
8. Protocolo y sector privado
9. Tipos de protocolo
10. - Según la naturaleza de su función
11. - Según el colectivo al que se dirige
12. - Según los principales ámbitos de intervención

UNIDAD DIDÁCTICA 7. IMÁGEN PERSONAL

1. Aparatología, cosmetología y productos de maquillaje

2. - Fondos de maquillaje
3. - Bases correctoras
4. - Maquillaje de mejillas: el colorete
5. - Cosméticos para el maquillaje de labios
6. Morfología de la piel
7. - Estructura de la Piel
8. Maquillaje
9. - Selección del maquillaje de fondo
10. - Selección de los polvos faciales
11. - Selección de los cosméticos para los ojos
12. - Selección de los cosméticos para los labios
13. - Selección del colorete
14. Peinado
15. Estética corporal
16. - Corrección y armonía en el vestir
17. - Mantenimiento del cuerpo
18. Relajación y control mental
19. - Habilidades sociales
20. - Habilidades conversacionales
21. Expresión corporal
22. - Expresión facial
23. - Contacto visual
24. - Postura del cuerpo
25. - Gestión y movimientos
26. - Distancias
27. - Lenguaje de las manos
28. - La sonrisa
29. - Nuestra imagen

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

1. La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia
2. Primeros auxilios. Botiquín
3. Higiene personal y uniformidad

4. Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios
5. Prevención de robos, hurtos y pérdidas
6. Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar

UNIDAD DIDÁCTICA 9. INGLÉS COMERCIAL

1. Presente simple
2. Present continuous: describing tasks
3. Past simple
4. past continuous
5. Be going to
6. - Will
7. Present perfect
8. - The present perfect simple:
9. - The present perfect continuous:
10. Past perfect
11. Past perfect continuous (progressive)
12. Subjuntivo
13. - In that-clauses
14. - As if..., as though..., if...
15. - If I were you...
16. Pronouns
17. - Possesive pronouns and adjectives
18. - Consolidación de verbos auxiliares
19. How do I get?
20. I've just



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