

DEPENDIENTE DE COMERCIO

Objetivos

- Capacitar en el dominio de las técnicas y actitudes que permiten acoger, atender y vender directamente al cliente productos y/o servicios.
- Aplicar la técnica de ventas adecuada en función del tipo de cliente, cerrando la operación mediante el registro y cobro de la misma.
- Resolver y/o canalizar reclamaciones de los clientes en el punto de venta.
- Colaborar en el aprovechamiento en el punto de venta y mantenimiento operativo, conociendo las principales técnicas de animación del punto de venta.

Contenidos

UD1. Técnicas de comunicación.

- 1.1. Concepto de comunicación.
 - 1.1.1. Elementos de la comunicación.
 - 1.1.3. El proceso de comunicación.
- 1.2. Tipos de comunicación.
 - 1.2.1. Paralenguaje.
 - 1.2.2. La kinésica.
 - 1.2.3. La proxemia.
- 1.3. Las barreras de la comunicación.
- 1.4. Técnicas para mejorar la conversación.

UD2. Comportamientos del consumidor y el vendedor.

- 2.1. Consumidores y compradores.
 - 2.1.1. Clasificación de los consumidores.
- 2.2. El comportamiento del consumidor.
 - 2.2.1. Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.
 - 2.2.2. El proceso de decisión de compra.
- 2.3. El vendedor.
 - 2.3.1. Dependiente de comercio.
 - 2.3.2. Cualidades que debe reunir un buen vendedor.

UD3. Los productos.

- 3.1. Concepto de producto.
 - 3.1.1. Atributos de los productos.
- 3.2. El ciclo de vida del producto.
- 3.3. Clasificación de los productos.

UD4. La entrevista en la venta.

- 4.1. El desarrollo del proceso de venta.
 - 4.1.1. Características que definen a un cliente potencial.
 - 4.1.2. Métodos directos de entrevista.
 - 4.1.3. Métodos indirectos de entrevista.
- 4.2. Desarrollo de la entrevista.
 - 4.2.1. Acogida.
 - 4.2.2. Argumentación.
 - 4.2.3. Demostración.
 - 4.2.4. Cierre de la venta.

UD5. El interior del punto de venta.

- 5.1. El espacio de venta.
- 5.2. Determinación de las secciones.
- 5.3. Ubicación de las distintas secciones en la sala de ventas.
 - 5.3.1. Reparto de las secciones por zonas.
 - 5.3.2. Puntos fríos y puntos calientes.
 - 5.3.3. Técnicas para calentar los puntos fríos.
- 5.4. Localización de las secciones.
- 5.5. La elección del mobiliario.

UD6. El exterior del punto de venta.

- 6.1. La fachada del punto de venta.
 - 6.1.1. Características de la fachada.
 - 6.1.2. Características de la entrada.
- 6.2. El escaparate.
- 6.3. Señalización exterior.
 - 6.3.1. El diseño de los rótulos.

Duración: 100 horas