



Curso ON-LINE

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.

ÍNDICE

UD1. Técnicas de comunicación

- 1.1 Introducción.
- 1.2 Elementos de la comunicación.
- 1.3 El proceso de comunicación.
- 1.4 Dificultades en la comunicación.
- 1.5 El mensaje.
- 1.6 Tipos de comunicación.

UD2. Comportamientos de compra y venta

- 2.1 Introducción.
- 2.2 Consumidores y compradores.
- 2.3 El vendedor.

UD3. Conocimiento de los productos

- 3.1 Concepto de producto.
- 3.2 El ciclo de vida del producto.
- 3.3 Clasificación de los productos.
- 3.4 El plan portafolio.



UD4. La venta en el comercio

- 4.1 Introducción.
- 4.2 El desarrollo del proceso de venta.
- 4.3 La concertación de la entrevista de venta.
- 4.4 Inicio y desarrollo de la entrevista.

UD5. Los inventarios

- 5.1 Concepto.
- 5.2 Métodos para elaborar inventarios.
- 5.3 Elaboración de inventarios.
- 5.4 Tipos de inventarios.
- 5.5 El inventario físico.

UD6. Gestión de stocks

- 6.1 Costes asociados a la gestión de stocks.
- 6.2 Nivel de servicio y coste de ruptura de stock.
- 6.3 El stock de seguridad.
- 6.4 Plazo de aprovisionamiento.

UD7. Los surtidos

- 7.1 El surtido: concepto y estructura.
- 7.2 Clasificación del surtido.
- 7.3 Dimensiones del surtido.
- 7.4 Cualidades del surtido.
- 7.5 Selección del surtido.
- 7.6 Análisis del surtido.
- 7.7 La codificación del surtido.

UD8. El interior del punto de venta

- 8.1 Introducción.
- 8.2 El espacio de venta.
- 8.3 Determinación de las secciones del establecimiento.
- 8.4 Ubicación de las secciones en la sala de ventas.
- 8.5 Localización de las secciones.
- 8.6 La elección del mobiliario.

UD9. El exterior del punto de venta

- 9.1 La fachada del punto de venta.
- 9.2 El escaparate.
- 9.3 Señalización exterior.

