

COMM065PO

Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas



Familia Profesional: Comercio y marketing

Área Profesional: Marketing y relaciones públicas

Horas: 40

Modalidad: Online

Objetivo general:

Adquirir los conocimientos básicos vinculados al comercio y la gestión de tiendas desde la localización, el merchandising, promoción en el punto de venta, atención al cliente, gestión básica de compras y el control de caja en el TPV.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. EL COMERCIO
 - 1.1. Introducción.
 - 1.2. La distribución.
 - 1.3. Los intermediarios.
2. LA ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL NEGOCIO
 - 2.1. La orientación hacia el cliente.
 - 2.2. Definición del negocio y segmentación del mercado.
 - 2.3. La combinación del marketing.
 - 2.4. La imagen de la tienda.
 - 2.5. La localización del establecimiento.
3. EL MERCHANDISING
 - 3.1. El merchandising.
 - 3.2. El merchandising para el fabricante y para el detallista.
 - 3.3. La implantación del establecimiento.
 - 3.4. Estudio del lineal.
 - 3.5. La disposición del establecimiento.
 - 3.6. El exterior de la tienda.
4. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA
 - 4.1. La publicidad. Concepto.
 - 4.2. Decisiones a tomar.
 - 4.3. Objetivos.
 - 4.4. Presupuestos.
 - 4.5. Los medios usados en publicidad.
 - 4.6. El mensaje publicitario.
 - 4.7. La promoción en el punto de venta.
 - 4.8. Técnicas de promoción de ventas.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

- 5.1. Introducción.
- 5.2. La atención al cliente es una labor personal.
- 5.3. Empatía e identificación.
- 5.4. Sustituir rutinas por actitudes significativas.
- 5.5. El conocimiento de los productos.
- 5.6. El cliente.
- 5.7. Seguimiento del cliente.
- 5.8. Conocimiento del cliente.
- 5.9. Tratamiento personal del cliente.
- 5.10. Objeciones, incidencias y reclamaciones de los clientes.
- 5.11. El teléfono.

6. EL SERVICIO AL CLIENTE

- 6.1. Concepto e importancia del servicio al cliente.
- 6.2. Factores que influyen en los servicios que ofrecemos.
- 6.3. Tipos de servicios a clientes.

7. GESTIÓN DE COMPRAS

- 7.1. Las compras.
- 7.2. El surtido de productos.
- 7.3. Selección de proveedores.
- 7.4. Gestión de stocks o de existencias.
- 7.5. La gestión del almacén.

8. EL CONTROL DE CAJA

- 8.1. Las cajas registradoras.
- 8.2. Códigos de barra.
- 8.3. Los terminales de punto de venta (TPV).

Para conseguir el certificado de apto, es necesario realizar y superar el 75% de los exámenes del curso.