FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas
Duración: 40h
Modalidad: Online

Objetivo

- 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.

Contenido

UD1. El comercio.

1.1. Introducción.
1.2. La distribución.
1.3. Los intermediarios.

UD2. 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.

UD3. 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.

UD4. 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.

UD5. 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.

UD6. 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.

UD7. 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.

UD8. El control de caja.

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