


COMM065PO FUNDAMENTOS DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA TIENDAS



9 Avd/ Galaroza 12A, Of.20 21006 Huelva ☎ 959 830 780 / 640 798 742 📧 info@inafe.es 🌐 inafe.es  **INAFE**

180,00 € - 250,00 €

Este Curso COMM065PO FUNDAMENTOS DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA TIENDAS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMM065PO FUNDAMENTOS DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA TIENDAS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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.

Categorías: [Administración y Gestión](#), [Administración y Oficinas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración [40 h](#)

Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL COMERCIO.

1. Introducción.
2. La distribución.
3. Los intermediarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL NEGOCIO.

1. La orientación hacia el cliente.
2. Definición del negocio y segmentación del mercado.
3. La combinación del marketing.
4. La imagen de la tienda.
5. La localización del establecimiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL MERCHANDISING

1. El merchandising.
2. El merchandising para el fabricante y para el detallista.
3. La implantación del establecimiento.
4. Estudio del lineal.
5. La disposición del establecimiento.
6. El exterior de la tienda.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.

1. La publicidad. Concepto
2. Decisiones a tomar.
3. Objetivos.
4. Presupuestos.
5. Los medios usados en publicidad.
6. El mensaje publicitario.
7. La promoción en el punto de venta.
8. Técnicas de promoción de ventas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Introducción.
2. La atención al cliente es una labor personal.
3. Empatía e identificación.
4. Sustituir rutinas por actitudes significativas.
5. El conocimiento de los productos.
6. El cliente.
7. Seguimiento del cliente.
8. Conocimiento del cliente.
9. Tratamiento personal del cliente.
10. Objeciones, incidencias y reclamaciones de los clientes.
11. El teléfono.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL SERVICIO AL CLIENTE.

1. Concepto e importancia del servicio al cliente.
2. Factores que influyen en los servicios que ofrecemos.
3. Tipos de servicios a clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE COMPRAS

1. Las compras.
2. El surtido de productos.
3. Selección de proveedores.
4. Gestión de stocks o de existencias.
5. La gestión del almacén.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL CONTROL DE CAJA.

1. Las cajas registradoras.
2. Códigos de barra.
3. Los terminales de punto de venta (TPV).

