

FICHA TÉCNICA DE DEPENDIENTE DE COMERCIO Y DISEÑO DE ESCAPARATES.



Cámara
Córdoba

Sinegic

SOLUZIONI

DEPENDIENTE
DE COMERCIO Y
DISEÑO DE
ESCAPARATES

1. Objetivos.
2. Contenidos.
3. Metodología.

1. OBJETIVOS



Formación superior en técnicas comerciales para proporcionar al alumno las aptitudes propias de un buen dependiente de comercio y mostrar las pautas de aprovisionamiento y mantenimiento operativo del punto de venta para una adecuada gestión del establecimiento comercial.

2. CONTENIDOS

MÓDULO 1.

TEMA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación
Elementos de la comunicación
Dificultades de la comunicación
Estructura del mensaje
Niveles de la comunicación comercial
La comunicación comercial y publicitaria

TEMA 2. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

¿Qué son las habilidades sociales?
Escucha activa
¿Qué es la comunicación no verbal?
Anexo I. Envoltorio y Paquetería

TEMA 3. COMPORTAMIENTO DE VENTA

El vendedor
Tipos de vendedores
Características del buen vendedor
Cómo tener éxito en las ventas
Actividades del vendedor
Anexo II. Tipo de Papel y Materiales

2. CONTENIDOS

MÓDULO 2.

TEMA 4. COMPORTAMIENTO DE COMPRA

Consumidor

Comportamiento del consumidor

Necesidades del consumidor

Tipos de consumidores

Modelos del comportamiento del consumidor

TEMA 5. TÉCNICAS DE VENTA

Introducción

Tipos de ventas aplicadas al dependiente de comercio

Técnicas de venta

Argumentación

Contra objeciones

Demostración

Negociación

Cierre de la venta

TEMA 6. GESTIÓN DE STOCKS

Los inventarios

Métodos de gestión de inventarios

Métodos de gestión de stocks

Modelos de gestión de stocks

Anexo V. Costes de Presentación y Paquetería

2. CONTENIDOS

MÓDULO 3.

TEMA 7. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

Merchandising

Condiciones ambientales

Captación de clientes

Diseño interior

Situación de las secciones

Zonas y puntos de venta fríos y calientes

TEMA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

¿Por qué surgen las reclamaciones?

Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones

¿Qué hacer ante el cliente?

¿Qué no hacer ante el cliente?

Actitud ante las quejas y las reclamaciones

Tratamiento de dudas y objeciones

TEMA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

Seguridad

Primeros auxilios

Higiene y calidad en el ambiente

Normativa de seguridad e higiene

2. CONTENIDOS

MÓDULO 4. DISEÑO DE ESCAPARATE:

1. EL ESCAPARATE

2. ASPECTOS FUNDAMENTALES EN EL DISEÑO DE UN ESCAPARATE

La importancia de la percepción sensitiva.

La comunicación en el escaparate.

Comunicación en el punto de venta.

Conceptos básicos de mercado.

3. TÉCNICAS DE COMPOSICIÓN EN EL ESCAPARATE

Diseño y dibujo. Conceptos básicos.

Factores visuales del escaparate.

4. EL MONTAJE DEL ESCAPARATE. ELEMENTOS FUNDAMENTALES

Aspectos fundamentales en el montaje del escaparate.
Proceso a seguir en el montaje de un escaparate.
Medios estructurales, elementos de animación y herramientas de trabajo.
El presupuesto de un escaparate.

5. TIPOS DE ESCAPARATE EN TEMPORADAS Y EVENTOS ESPECIALES

Introducción.

Escaparates según estructura, función, ubicación y presentación.

Escaparates según género.

Estilos de escaparate.

3. METODOLOGÍA. PLATAFORMA (CAMPUS VIRTUAL).

El alumno es dado de alta en nuestra plataforma de formación para el registro de datos, seguimientos y certificados. La misma plataforma da la bienvenida con las instrucciones para acceder a la plataforma virtual (Posibilidad de dar la bienvenida a través de videoconferencia) . La información se envía a través de mail al alumno facilitando los datos personales con su usuario y contraseñas.

Por otro lado, con el fin de enriquecer la formación que se proporcione, se cuenta con foros dinámicos en los que se resolverán dudas e incidencias y se podrán iniciar foros de debate entre profesores y alumnos para poder abarcar aquellas áreas más actuales.

Del mismo modo, hay videoconferencias de cada uno de los módulos que se imparten para profundizar y hacer hincapié en las dudas que tengan los alumnos y poder explicar aquellos conceptos más complejos tratados en el curso. Las incidencias que se puedan generar como consecuencia del seguimiento se envían al TUTOR CAMERAL para tratar cada tema de manera personal.



Cámara
Córdoba