



DEPENDIENTE/A DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
OBJETIVO	Aprender las habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.
Modalidad	Acción Formativa de carácter Presencial / Gratuita
Contenidos	<p>UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</p> <p>El proceso de comunicación. Elementos de la comunicación. Dificultades de la comunicación. Estructura del mensaje. Niveles de la comunicación comercial. Estrategias para mejorar la comunicación. La comunicación comercial y publicitaria.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN NO VERBAL</p> <p>¿Qué son las habilidades sociales?. Escucha activa. ¿Qué es la comunicación no verbal?. Componentes de la comunicación no verbal.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPORTAMIENTO DE VENTA</p> <p>El vendedor. Tipos de vendedores. Características del buen vendedor. Cómo tener éxito en las ventas. Actividades del vendedor. Nociones de Psicología aplicada a la venta.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMPORTAMIENTO DE COMPRA</p> <p>Consumidor. Comportamiento del consumidor. Necesidades del consumidor. Tipos de consumidores. Análisis del comportamiento del consumidor. Factores de influencia en la conducta del consumidor. Modelos del comportamiento del consumidor.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE VENTA</p> <p>Introducción. Tipos de ventas aplicadas al dependiente de comercio. Técnicas de venta. Metodología que debe seguir el vendedor. Cómo captar la atención. Argumentación. Contra objeciones. Demostración. Negociación. Cierre de la venta. Fidelización de Clientes.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE STOCKS</p> <p>Los inventarios. Métodos de gestión de inventarios. Métodos de gestión de stocks. Modelos de gestión de stocks.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 7. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA</p> <p>Merchandising. Condiciones ambientales. Captación de clientes. Diseño interior. Situación de las secciones. Zonas y puntos de venta fríos y calientes. Animación. Decoración de Escaparates. Introducción a las Nuevas Tecnologías como herramientas de trabajo en el pequeño comercio.</p>



Contenidos	<p>UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES</p> <p>Introducción. ¿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. Enfoques para resolver la situación. Proceso de resolución de la situación conflictiva. Conducta asertiva y sus técnicas.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE</p> <p>Seguridad. Primeros auxilios. Higiene y calidad en el ambiente. Métodos de conservación y manipulación de productos. Normativa de seguridad e higiene.</p>
Duración de la Edición	40 horas
Destinatarios	Jóvenes de 16 a 35 años.
Requisitos	Nivel Básico de Inglés
Fecha Realización	Del 30 de Septiembre al 11 de Octubre
Número de Plazas	20
Horario	De Lunes a Viernes de 16:00 a 20:0h
Lugar	Camino de Suárez, 4 - LOC-1 Bailén-Miraflores, 29010 Málaga
Plazo Inscripción	Del 11 al 25 de Septiembre
Más Información	<p>El número mínimo de participantes para la realización de la actividad será del 50% de las plazas ofertadas. En caso de no alcanzar ese número, el curso podría ser anulado o reprogramado.</p> <p>Aquellos alumnos y alumnas que hayan sido seleccionados y no asistan durante la primera semana sin comunicar su baja o renuncia al mismo, o durante el curso, sin causa justificada documentalmente (salud, otras causas de fuerza mayor) serán penalizados y no podrán participar en ningún otro curso de la Oferta Formativa del Área de Juventud durante el año 2024.</p> <p>Para la obtención del certificado será necesario asistir al menos al 75% de las clases teóricas del curso, realizar el módulo de prácticas y haber superado los conocimientos exigidos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Al finalizar el curso, se ofrecerá a los alumnos, la realización voluntaria de Prácticas Profesionales no remuneradas en alguna empresa del sector, de un mínimo del 20% de las horas del curso.- Durante el curso, se realizará una visita o contacto profesional con una empresa especializada en el sector, de cara a tener un acercamiento real y práctico a la realidad laboral.-Al finalizar el curso se entregará a los alumnos un listado actualizado de las empresas del sector que contenga la información necesaria para que el alumnado pueda contactar con ellas de cara a un ofrecimiento laboral