



OBJETIVOS

El dependiente debe contar al menos con conocimientos básicos de técnicas de venta para que pueda gestionar de manera adecuada las vicisitudes del trato con el cliente en cuanto a la comparación de productos y, por ende, saber argumentar acerca de las virtudes de los productos que vende.

SALIDAS PROFESIONALES

Desarrollar su actividad como dependiente de comercio en establecimientos dedicados a la venta de cualquier tipo de producto

METODOLOGIA

LA METODOLOGÍA ONLINE propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de enseñanza programada y de trabajo autónomo del alumnado con el asesoramiento de un/a formador/a especializado y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual.

PROCESO DE TRABAJO



CONTENIDO DIDACTICO

MODULO 1

ATENCIÓN AL CLIENTE

Definición de calidad y servicio
Impacto de la calidad en el servicio
Factores diferenciales de las empresas de servicios
Estrategias de servicio
Medir la satisfacción del cliente

MODULO 2

EL PROCESO DE VENTA

La comunicación comercial y el proceso de venta
El proceso de venta: Fase previa y demostración
El proceso de venta: Objeciones y cierre de la venta
El servicio postventa
La dirección comercial de ventas
Gestión comercial de ventas

MODULO 3

ATENCION EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UD1. El Proceso de Comunicación
UD2. Tipología de Clientes
UD3. Servicio de atención al cliente
UD4. El consumidor
UD5. Quejas y Sugerencias
UD6. La Reclamaciones
UD7. Las Reclamaciones por vía Judicial

MODULO 4

INGLES PARA COMERCIO

Capacitar a los participantes para atender correctamente a los clientes de origen extranjero, tanto en su recepción y despedida, como en la descripción de productos, realización de ofrecimientos y sugerencias, etc.

Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para comunicarse con cierta fluidez en las situaciones más usuales que se producen en los diferentes puntos de venta: boutique, zapatería, supermercados, tiendas de muebles, estancos, etc.

PRACTICAS LABORALES

OBJETIVOS

Las prácticas en empresas forman parte del curriculum formativo de los ciclos de formación profesional, como complemento de los procesos de aprendizaje realizados en los centros educativos y tanto los centros como las empresas reconocen su enorme importancia.

Por una parte permiten que la formación tenga en cuenta la realidad del entorno productivo y responda a sus necesidades y por otra parte, proporciona a los jóvenes mejores posibilidades de inserción y promoción profesional.

CARACTERISTICAS

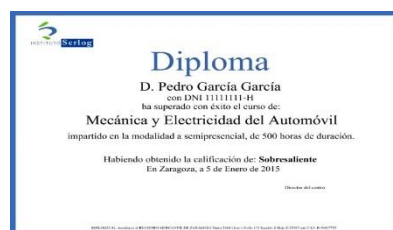
El alumno comenzará las prácticas tras un periodo de estudio de la parte teórica del curso

La duración de las prácticas será proporcional al número de horas teóricas del curso repartidas según el horario que la empresa designe.

Instituto Serlog suscribirá una póliza de seguro de accidentes a nombre del alumno durante el tiempo que duren las prácticas laborales.

CERTIFICADO/TITULO

Titulación expedida por Instituto Serlog en la que acredita haber superado la parte teórica del curso. Al finalizar la empresa de prácticas expandirá un certificado a cada estudiante acreditativo de las horas realizadas y las practicas realizadas con el nivel de aprovechamiento



Bolsa de trabajo

Tras la finalización del curso el alumno será presentado al departamento de orientación y búsqueda de empleo, donde nuestro equipo de psicólogos especializados en orientación laboral y recursos humanos analiza el perfil de alumno y destaca su potencial laboral.

Y el alumno quedara vinculado a nuestro programa de recolocación

PROCESO DE TRABAJO

- Entrevista personal basada en su currículum.
- Análisis de sus puntos fuertes y orientación profesional.
- Redacción y orientación de su currículum profesional.
- Mantenimiento y actualización de sus datos.

www.buscarempleo.com

