



Dependiente
De
Comercio

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 los conocimientos necesarios para desarrollar la actividad como dependiente de comercio en establecimientos dedicados a la venta de cualquier tipo de producto

Montar tu propio negocio

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

LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

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 2

TECNICAS DE INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE/CONSUMIDOR.

1.1. Información del cliente.1.2. Archivo y registro de la información del cliente.1.3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.1.4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.1.5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.1.6. Confección y presentación de informes.
UD2. Técnicas de Comunicación a Clientes/Consumidores.

2.1. Modelo de comunicación interpersonal.2.2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.2.3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.2.4. Expresión verbal.2.5. Comunicación no verbal.2.6. Empatía y asertividad.2.7. Comunicación no presencial.2.8. Comunicación escrita.

MODULO 3

ATENCION TELEFONICA

UD1 Comunicación y atención telefónica.
UD2 Elementos que intervienen en la venta y compra de forma directa..
UD3 Proceso de comunicación..
UD4 Aspectos externos de gran influencia..
UD5 La Televenta a través del teléfono.
UD6 Quejas y reclamaciones.

MODULO 4

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.

3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones /denuncias.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos.

MODULO 5

MONTAJE DE ESCAPARATES

El escaparate y su evolución histórica
Principios fundamentales
Formación y conocimientos del escaparatista.
La composición y sus principios.
Tipos de escaparate.
El color.
Fases del montaje del escaparate.
El espacio disponible: dimensiones y proporciones
Método para presupuestar el montaje.
Materiales y herramientas del escaparatista.
Creación del boceto.
Soportes y expositores.
El maniquí.
La imagen exterior.
Soportes y expositores.
El montaje de escaparates para diferentes segmentos del mercado

MODULO 6

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 currículum 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.

CARACTERÍSTICAS

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.

Tutorías personalizadas

FORMACIÓN
INDIVIDUALIZADA

Los profesores y la Responsable de Tutorías, aparte de ser la fuente de conocimiento y apoyo, irán dinamizando y facilitando su aprendizaje en función de sus propias necesidades, proporcionándole pautas y recomendaciones a la hora de realizar las actividades y animándolo a descubrir por sí mismo las posibilidades que le brinda el curso.

Flexibilidad

FÁCIL, FLEXIBLE Y A
TU RITMO

Esta es una de las principales ventajas del e-learning, la flexibilidad de horarios.

Sistema de trabajo donde el/la alumno/a asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, adaptándolo a su ritmo de trabajo y a sus propias necesidades, lo que exige una mayor implicación por su parte.

Los cursos online tienen una duración lo suficientemente amplia para que el alumno sea capaz de completar su formación al ritmo que él desee.

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

