

ATENCIÓN Y VENTA EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

N.º expediente: PS20240068

N.º acción: 2

N.º grupo: 101

Entidad: CENTRO FORMACIÓN AFS, S.L

Horas: 30h

Modalidad: Teleformación

Responsable: Sara Sánchez

Email: sarasanchez@afsformacion.com

Telf.: 625 03 60 12

PROGRAMACIÓN

OBJETIVOS:

Objetivos generales:

- Aplicar las técnicas de venta adecuadas a un comercio minorista, así como desarrollar habilidades de atención a la clientela.

Objetivos específicos:

- Analizar el contexto actual del comercio minorista y el impacto que puede tener la experiencia de compra sobre la clientela.
- Identificar los distintos tipos de clientela según las necesidades de compra.
- Identificar los elementos clave para organizar el proceso de atención a la clientela, así como aplicar técnicas destinadas a mejorar el proceso de comunicación, cierre de ventas y atención al servicio de posventa.

CONTENIDOS

1. CONTEXTO E IMPACTO DE LA EXPERIENCIA DE COMPRA. (5 horas)

- 1.1. Identificación del contexto del comercio al por menor y la experiencia de compra.
 - 1.1.1. El cambio de paradigma en el comercio local.
 - 1.1.2. Aspectos clave para el éxito de un negocio de retail o comercio minorista.
 - 1.1.3. Principios de la atención al cliente.
 - 1.1.4. Diferencia entre experiencia de compra y experiencia de la clientela.
 - 1.1.5. Elementos que pueden potenciar o frenar una venta. Tipo de clientela y necesidades de compra

2. TIPO DE CLIENTELA Y NECESIDADES DE COMPRA. (10 horas)

- 2.1. Identificación de los distintos tipos de clientela.
 - 2.1.1. Tipo de clientela.
 - 2.1.2. Tipo de necesidades.
 - 2.1.3. Comportamientos de la clientela.
 - 2.1.4. Perfiles psicológicos de la clientela.

3. EL PROCESO DE VENTA Y LA COMUNICACIÓN CON LA CLIENTELA. (15 horas)

- 3.1. Organización del proceso de atención a la clientela.
 - 3.1.1. Proceso de la atención a la clientela.
 - 3.1.2. Fases de la atención a la clientela.
 - 3.1.3. Calidad de la atención al cliente.
- 3.2. Identificación de los aspectos clave en la comunicación con la clientela.
 - 3.2.1. Habilidades interpersonales.
 - 3.2.2. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.
 - 3.2.3. Comportamiento asertivo y sus técnicas.
 - 3.2.4. Técnicas y procesos para la recogida de información.
- 3.3. Gestión de cierres de venta y servicios postventa.
 - 3.3.1. Procesos del servicio postventa.
 - 3.3.2. Proceso de negociación.
 - 3.3.3. Gestión de quejas y reclamaciones.
 - 3.3.4. Distinción de diferentes tipos de garantías.
 - 3.3.5. Buenas prácticas en la finalización y cierre del proceso de venta.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Para que el alumno consiga la acreditación es imprescindible que:

- Realice los test de autoevaluación que se encuentran al final de cada módulo del contenido y obtengan al menos un 5.
- Realice el test de autoevaluación final y obtengan al menos un 5.
- Realice la actividad práctica final y obtengan al menos un 5.
- Visualice el contenido de la plataforma de teleformación de tal forma que el porcentaje del estado de finalización en el que se encuentran los contenidos, el cuestionario previo, los test de cada módulo, el test final y la actividad práctica final sea superior al 75%.