



INESEM
Instituto Europeo de
Estudios Empresariales

Curso Superior de Dependiente de Comercio (Online)

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

Curso Superior de Dependiente de Comercio (Online)

Duración: 250 horas

Precio: 0 € *

Modalidad: Online

* 100 % bonificable para trabajadores.

Descripción

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.



A quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

Objetivos

Aportar al alumno de un modo rápido y sencillo las aptitudes propias de un buen dependiente de comercio.

Enseñar a aplicar las técnicas de venta adecuadas, cerrando la operación mediante el registro y cobro de la misma y la cumplimentación documental en su caso.

Resolver y/o canalizar posibles reclamaciones.

Mostrar las pautas de aprovisionamiento y mantenimiento operativo del punto de venta.

Para que te prepara

Capacita al alumno en el dominio de las técnicas y actitudes que permiten acoger, atender y vender directamente al cliente productos que no precisan una manipulación específica.

Salidas laborales

Dependiente de comercio, tanto de pequeñas como medianas y grandes empresas del sector comercial.

Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. También se adjunta en CDROM una guía de ayuda para utilizar el campus online.

La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Materiales didácticos

- CDROM 'Manual del Alumno de la Plataforma de E-Learning'
- Paquete SCORM



Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

Campus virtual online

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Programa formativo

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
Estrategias para mejorar la comunicación
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?
Componentes de 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
Nociones de Psicología aplicada a la venta.
Anexo II. Tipo de Papel y Materiales

TEMA 4. COMPORTAMIENTO DE COMPRA

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

TEMA 5. TÉCNICAS DE VENTA

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
Anexo III. Elección de Adorno y Lazada
Anexo IV. Fidelización de Clientes

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

+ Información Gratis

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

Animación

Anexo VI. Decoración de Escaparates

Anexo VII. Introducción a las Nuevas Tecnologías como herramientas de trabajo en el pequeño comercio.

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

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

TEMA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

Seguridad

Primeros auxilios

Higiene y calidad en el ambiente

Métodos de conservación y manipulación de productos

Normativa de seguridad e higiene