Dependiente de comercio

Dependiente de comercio

Duración: 300 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

Incluye los módulos: Comunicación y Comportamiento del Consumidor, Técnicas de Venta, Introducción a la Gestión de Stocks, Introducción a al Organización en el Punto de Venta, y Seguridad e Higiene en el Sector Comercio. Todos aquellos que piensen que acoger, atender, vender y cobrar en un comercio son cuatro acciones para las que no se necesita demasiada formación están equivocados. Si bien la experiencia es un grado en un trabajo como el de Dependiente de Comercio, un adecuado nivel de formación para el puesto es el complemento idóneo para que el trabajador logre un adecuado nivel de desempeño. Dentro del Certificado de Profesionalidad de Dependiente de Comercio (Real Decreto 1393/1995), se desarrolla este curso de formación para todos aquellos trabajadores que se dedican a esta labor o deseen hacerlo en el futuro. Con este material didáctico lograrán ampliar sus conocimientos en la atención al cliente como dependientes de comercio, pudiendo llegar a obtener en el futuro una titulación reconocida por el Sistema Nacional de Cualificaciones. Este manual capacitará al lector en el dominio de las técnicas y actitudes que permiten acoger, atender y vender directamente al cliente productos que no precisan una manipulación específica, aplicando la técnica de ventas adecuada, cerrando la operación mediante el registro y cobro de la misma y la cumplimentación documental en su caso, así como resolviendo y/o canalizando reclamaciones, y finalmente colaborando en el aprovisionamiento en el punto de venta y en el mantenimiento operativo

Metodología:

© icaformación2024

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. 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 El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

Programa del curso:

COMUNICACIÓN Y COMPOTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

1. Técnicas de comunicación
1.1. Introducción
1.2. Elementos de la comunicación
1.3. El proceso de comunicación
1.4. Dificultades en la comunicación
1.5. Las funciones del mensaje
1.6. El contenido del mensaje
AUTOEVALUACIÓN 1
SOLUCIONES
1.7. Niveles de comunicación
1.8. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación
1.9. La comunicación comercial y publicitaria
1.10. Tipos de entrevistas y reuniones
1.11. La comunicación técnica
AUTOEVALUACIÓN 2
EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de contenidos

2. Comportamientos de compra y venta
2.1. Introducción
2.2. El vendedor
AUTOEVALUACIÓN 3
SOLUCIONES
AUTOEVALUACIÓN 4
SOLUCIONES
2.3. El comprador
AUTOEVALUACIÓN 5
SOLUCIONES
AUTOEVALUACIÓN 6
EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de los contenidos

RESUMEN
EXAMEN
BIBLIOGRAFÍA

TÉCNICAS DE VENTA

1. Metodología de conocimiento de los productos
1.1. Introducción

© icaformación2024

1.2. Relación entre necesidades y productos
1.3. Características técnicas, comerciales y psicológicas
1.4. Ciclo de vida de un producto
AUTOEVALUACIÓN 1
EJERCICIOS
Resumen de contenidos

2. La venta de contacto directo
2.1. Introducción
2.2. La planificación de la venta
2.3. La prospección
2.4. La calificación
2.5. El diálogo de la venta
AUTOEVALUACIÓN 2
EJERCICIOS
2.6. La presentación del producto
2.7. La argumentación
AUTOEVALUACIÓN 3
EJERCICIOS
2.8. La demostración
AUTOEVALUACIÓN 4
EJERCICIOS
2.9. El cierre de la venta y sus técnicas
AUTOEVALUACIÓN 5
EJERCICIOS
Resumen de contenidos

3. Técnicas de venta
3.1. Introducción
3.2. Sistemas de venta
3.3. La venta
3.4. Gestión del sector
3.5. El producto
3.6. El precio
AUTOEVALUACIÓN 6
EJERCICIOS
Resumen de contenidos

RESUMEN
EXAMEN
SOLUCIONES A LAS AUTOEVALUACIONES
BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE STOCKS

1. Los inventarios
1.1. Introducción
1.2. Definición de inventario
1.3. Finalidad de los inventarios
1.4. Principios de los inventarios
AUTOEVALUACIÓN 1
SOLUCIONES
1.5. Elementos básicos de los sistemas de inventarios
AUTOEVALUACIÓN 2
SOLUCIONES
1.6. Métodos de gestión de inventarios

© icaformación2024

AUTOEVALUACIÓN 3
SOLUCIONES
1.7. Elaboración de un inventario
1.8. El inventario físico y el inventario contable
AUTOEVALUACIÓN 4
SOLUCIONES

2. Métodos de gestión de stocks
2.1. Introducción
2.2. Concepto de equilibrio de costes
2.3. Cálculo de la cantidad más rentable económicamente
2.4. Cálculo de la periodicidad más rentable
2.5. Stock de seguridad
AUTOEVALUACIÓN 5
EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de contenidos

3. Modelos de gestión de stocks
3.1. Introducción
3.2. Modelo de cantidad fija de pedido
3.3. Modelo de cantidad de pedido de producción
AUTOEVALUACIÓN 6
EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de contenidos

RESUMEN
EXAMEN
BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

1. Distribución funcional
1.1. Introducción
1.2. El punto de venta
1.3. La disposición de un establecimiento
AUTOEVALUACIÓN 1
EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de contenidos

2. Distribución estética y ambientación
2.1. Introducción
2.2. La marca y el logotipo
AUTOEVALUACIÓN 2
SOLUCIONES
2.3. Factores de ambiente
AUTOEVALUACIÓN 3
SOLUCIONES
AUTOEVALUACIÓN 4
SOLUCIONES
AUTOEVALUACIÓN 5
SOLUCIONES
2.4. Presentación de los productos
AUTOEVALUACIÓN 6

© icaformación2024

SOLUCIONES
2.5. Cartelística
AUTOEVALUACIÓN 7
SOLUCIONES
EJERCICIOS
Resumen de contenidos

3. El escaparate
3.1. Introducción
3.2. El escaparate: definición y función
3.3. Objetivos de los escaparates
3.4. Clasificación de los escaparates

4. El surtido
4.1. El surtido: definición y composición
4.2. Las características de un surtido
4.3. Los productos para el surtido
AUTOEVALUACIÓN 8
EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de contenidos

RESUMEN
EXAMEN
BIBLIOGRAFÍA

SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad
1.1. Introducción
1.2. Los riesgos
AUTOEVALUACIÓN 1
SOLUCIONES
1.3. Medidas de prevención y protección
1.4. La señalización
AUTOEVALUACIÓN 2
SOLUCIONES
1.5. Siniestros
1.6. Sistemas de detección y alarma
1.7. Evacuaciones
1.8. Sistemas de extinción de incendios
AUTOEVALUACIÓN 3
SOLUCIONES

2. Primeros auxilios
2.1. Introducción
2.2. Definición de primeros auxilios
2.3. Cómo actuar ante una emergencia
2.4. Alergias
2.5. Dificultad respiratoria o asfixia
2.6. Contusiones
2.7. Lesiones oculares
2.8. Hemorragias
2.9. Quemaduras
2.10. Reanimación cardiopulmonar
AUTOEVALUACIÓN 4

© icaformación2024

EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de contenidos

3. Higiene y calidad de ambiente
3.1. Introducción
3.2. Higiene
3.3. Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias
3.4. Higiene personal
3.5. Higiene en los transportes y en la circulación
3.6. Fenómenos de degradación
AUTOEVALUACIÓN 5
SOLUCIONES
3.7. Medidas de prevención
3.8. Confort y ambientes de trabajo
3.9. Métodos de conservación y manipulación de productos
3.10. Normativa de Seguridad e Higiene
AUTOEVALUACIÓN 6
EJERCICIOS
SOLUCIONES
Resumen de contenidos

RESUMEN
EXAMEN
BIBLIOGRAFÍA

© icaformación2024